

I. DISPOSICIONES GENERALES**COMUNIDAD AUTÓNOMA DEL PAÍS VASCO**

5930 *Ley 10/1981, de 18 de noviembre, del Estatuto del Consumidor.*

Se hace saber a todos los ciudadanos de Euskadi que el Parlamento ha aprobado la Ley 10/1981, de 18 de noviembre, sobre «Estatuto del consumidor». Por consiguiente, ordeno a todos los ciudadanos de Euskadi, particulares y autoridades que la guarden hagan guardarla.

Vitoria-Gasteiz, 18 de noviembre de 1981.—El Presidente del Gobierno Vasco, Carlos Garaikoetxea Urriza.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Comunidad Autónoma del País Vasco, conforme al artículo 10, apartados 27 y 28 del Estatuto, tiene competencia exclusiva en materia de defensa del consumidor y del usuario, sin perjuicio de la política general de precios, la libre circulación de bienes en el territorio del Estado y la legislación sobre defensa de la competencia.

En base a cuanto antecede, el Gobierno Vasco se ha planteado la problemática del consumidor y el usuario y lo hace ante una realidad que se presenta en forma de situaciones de indefensión y de proliferación legislativa.

Evidentemente, el consumidor no tiene, en muchos casos, la protección que le corresponde ante prácticas comerciales organizadas. Por otra parte, las normativas se diseminan y abarcan campos diferenciados que van desde el Derecho Civil y Mercantil hasta el Penal, sin olvidar las normas administrativas y procesales.

Asimismo, se hace preciso establecer una noción más amplia del concepto de consumidor como persona a la que conciernen los diferentes aspectos de la vida social que pueden afectarle directa o indirectamente.

Partiendo de cuanto antecede, parece correcto que se establezcan aquellas bases conforme a las cuales una Administración moderna debe contemplar la evolución que ha tenido en el tiempo la filosofía contractual.

El principio fundamental de la libertad ha sido el sustento de nuestra legislación en materia de contratos. Pero es innegable la desigualdad manifiesta existente entre el individuo aislado y organizaciones comerciales cuyos productos se adquieren, de forma que la libre contratación queda en ocasiones mixtificada de tal forma que en la práctica supone un contrato de adhesión.

A esto habrá que añadir los efectos de las grandes campañas publicitarias frente a las cuales el ciudadano medio tiene grandes dificultades para discernir factores que, por otra parte, son fundamentales para la elección del producto.

Esta preocupación por la situación legal de los consumidores y su necesaria protección ha tenido su reflejo en la legislación que en estos últimos veinte años está surgiendo en distintos países y en la que desde distintas vertientes se acomete esta problemática.

El derecho a la protección de la salud y seguridad física y a la de los intereses económicos, junto con el derecho a la información y a la educación del consumidor, ya forman parte de diferentes legislaciones en el Derecho comparado.

Por otra parte, se viene reconociendo el derecho de los consumidores a organizarse y a ser oídos en las cuestiones que les afectan.

Con relación a estos temas, es de señalar la Carta de Protección del Consumidor, del Consejo de Europa, y el Programa Preliminar de la Comunidad Económica Europea para una Política de Protección y de Información de los Consumidores.

El alcance de cuanto antecede da lugar a que dichos conceptos se recojan en las más modernas Constituciones y concretamente en la española, donde el Artículo 51 establece que los poderes públicos garantizarán los derechos de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

Asimismo, dicho texto constitucional precisa que se promoverá la información y la educación de los consumidores y usuarios, se fomentarán sus organizaciones y se oírán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la Ley establezca.

Por último, se hace constar que en dicho marco se regulará el comercio interior y el régimen de autorización de productos comerciales.

Es, asimismo, de hacer constar que en el párrafo 3. del Artículo 53, de la Constitución española, se establece que el reconocimiento, el respeto y la protección de los principios reconocidos en el capítulo III, en el que está incluido el Artículo 51, informará la legislación positiva, la práctica judicial y la actuación de los poderes públicos.

Por ello y tal como se ha indicado al comienzo de esta exposición de motivos, al disponer la Comunidad Autónoma del País Vasco de competencia exclusiva en esta materia, en virtud de la Ley Orgánica 3/1979, de 18 de diciembre, se formula la presente Ley-Estatuto del Consumidor, reiterando la salvedad y el respeto a los principios constitucionales referentes a la política general de precios, la libertad de empresa en el marco de la economía de mercado, la libre circulación de bienes en el territorio del Estado y la legislación sobre defensa de la competencia.

TÍTULO I

Principios generales

Artículo primero.

Por la presente Ley básica se establecen las normas para la defensa de los intereses del consumidor y del usuario como un derecho ciudadano, en los términos del Artículo 10, apartados 27 y 28, del Estatuto de Autonomía, sin perjuicio del mantenimiento de la legislación estatal en la materia, que será aplicable según resulta de la disposición transitoria séptima del referido Estatuto.

Artículo segundo.

A estos efectos se entiende por consumidor y usuario a toda persona física o jurídica que adquiera, utilice o disfrute de bienes, medios o servicios, para uso personal, familiar o colectivo y a la que conciernen los diferentes aspectos de la vida social que pueden afectarle directa o indirectamente como tal consumidor.

Artículo tercero.

Son derechos del consumidor y usuario:

- a) El derecho a la protección de su salud y su seguridad.
- b) El derecho a la protección de sus intereses económicos.
- c) El derecho a la información y educación.
- d) El derecho a crear sus propias organizaciones y a que éstas sean oídas en los temas que les afecten, de acuerdo con las normas que se establezcan al respecto.
- e) El derecho a la protección jurídica y a la reparación de daños.

TÍTULO II

Derechos del consumidor

CAPÍTULO I

Derecho a la protección de su salud y seguridad

Artículo cuarto.

Los bienes y servicios destinados a los consumidores o usuarios deben ser suministrados o prestados de forma que, en condiciones previsibles, no presenten peligro alguno para la salud o la seguridad física. En caso contrario deberán ser retirados del mercado por procedimientos eficaces.

Cualquier riesgo que pudiese derivarse de la normal utilización de bienes y servicios, en consideración a su naturaleza y a presuntas circunstancias personales del destinatario, deberá ser puesto en conocimiento de los consumidores o usuarios por los medios apropiados y en forma clara y visible.

Artículo quinto.

Se publicarán listas positivas en las que se precisarán aquellos ingredientes, componentes y aditivos cuya autorización queda legalmente autorizada para la fabricación o preparación de productos alimenticios.

El procedimiento a seguir para la inclusión de un artículo en las referidas listas positivas será objeto de la correspondiente normativa.

Asimismo se establecerá el debido control respecto de envases y envoltorios evitando, en condiciones normales, la contaminación de los productos.

Artículo sexto.

Los productos alimenticios y bebidas puestos a la venta deberán cumplir las condiciones higiénico-sanitarias exigidas por la normativa vigente, sujetarse a las normas alimentarias y reunir los requisitos obligados respecto de información, propaganda, publicidad, rotulación, etiquetado, envasado, precintado y caducidad. Asimismo se adoptarán las medidas precisas para asegurar que se elaboren asépticamente, se manipulen en forma higiénica y se evite su contaminación.

Los productos farmacéuticos se sujetarán a cuanto está legislado respecto de envases y cierre de seguridad de los mismos e información de la composición, condiciones terapéuticas, contraindicaciones, modo de empleo y caducidad.

La composición, grado de inflamabilidad y normas de uso de los productos textiles deberán recogerse en sus etiquetas.

Todos los artículos que en su composición lleven sustancias tóxicas, cáusticas, corrosivas o abrasivas deberán ir envasados con las debidas garantías y llevar adosados los oportunos signos que adviertan el riesgo en su manipulación.

Con carácter general, cualquier producto que pueda suponer riesgo para la seguridad y salud de los consumidores, sólo podrá fabricarse con sujeción a lo reglamentado al respecto y distribuirse ofreciendo la debida información que garantice su correcta utilización por parte del consumidor o usuario.

Artículo séptimo.

Se adoptarán las medidas precisas para que los productos manufacturados susceptibles de afectar a la seguridad física de las personas sean debidamente controlados, prestando a este respecto la debida atención a los servicios de reparación y mantenimiento.

Artículo octavo.

Se confeccionará una relación de productos, bienes y servicios considerados de primera necesidad, dándose este carácter a aquellos que por ser de consumo masivo o por ser esenciales para la población necesiten de un control más intenso.

Artículo noveno.

Los usuarios y consumidores tendrán derecho a conocer las características higiénico-sanitarias y constructivas de su vivienda, así como la calidad y sistemas de puesta en obra de sus materiales e instalaciones, inclusive las de ahorro energético y especialmente las de aislamiento térmico.

Artículo décimo.

Los poderes públicos velarán por la seguridad, calidad y salubridad de los transportes y locales de uso público.

Artículo undécimo.

La Administración vasca, u organismos públicos encargados de la aplicación y control de la reglamentación que garantice el derecho a la protección de la salud y seguridad de los consumidores, publicará anualmente una memoria detallada de sus actividades, indicando los resultados de los controles efectuados y presentando como anexos los fundamentos de su decisión.

CAPÍTULO II

Derecho a la protección de los intereses económicos de los consumidores

Artículo duodécimo.

Se reconoce el derecho del consumidor o usuario a ser protegido contra los daños causados a sus intereses económicos por bienes o productos defectuosos o por servicios prestados de modo insatisfactorio.

Artículo decimotercero.

Los compradores de bienes o los usuarios de servicios estarán protegidos contra las prácticas abusivas de ventas y en particular respecto de:

- a) Los contratos tipo establecidos de modo unilateral.
- b) Las que se refieran a la exclusión en los contratos de derechos irrenunciables.
- c) Las condiciones abusivas de crédito.
- d) La demanda de pago de mercancías no solicitadas.
- e) Los métodos de venta que limiten la libertad de elección.
- f) Las cláusulas contractuales que resulten lesivas o simplemente abusivas para el consumidor.

Con este fin, el Gobierno vasco orientará su actividad a la efectiva aplicación de la normativa vigente y a la consecución de aquella que evite y sancione prácticas como las referidas.

Artículo decimocuarto.

Se adoptarán todas las medidas precisas para la defensa de la calidad de los bienes y servicios, la corrección en el peso y medida y la transparencia de los precios. A todos estos fines se desarrollarán las medidas conducentes al logro de:

- a) Unas plenas garantías del estado del bien o servicio al ser adquirido o utilizado y una concreción de las que se ofrecen en relación con su posterior uso.

- b) Una exactitud en el peso y medida.
- c) La precisión en el precio de adquisición, al contado o aplazado.
- d) Una correcta relación entre el producto ofrecido y los componentes que lo definan o particularicen.
- e) Una clara exposición de las condiciones que han de regir los servicios postventa en los bienes duraderos.

Artículo decimoquinto.

Al consumidor le corresponde el derecho a disponer de un servicio postventa satisfactorio para lo bienes duraderos que hubiese adquirido. Con este fin, se adoptarán las medidas oportunas dentro de la normativa vigente, dirigidas al logro de los siguientes objetivos:

- a) El control de las prácticas tendentes a disminuir la correcta y normal utilización de estos bienes.
- b) Garantizar al usuario la provisión de recambios durante un plazo determinado, para modelos que hubiesen sido objeto de innovación o se dejaran de fabricar.
- c) El control de las prácticas tendentes a presentar piezas de recambio-bloque, integradoras de varias unidades con entidad independiente.
- d) La generalización de los presupuestos previos en firme en la asistencia técnica postventa.
- e) El respeto de los plazos de realización de los servicios.
- f) Las compensaciones a otorgar al consumidor por las inmovilizaciones de bienes dentro del periodo de garantía.
- g) El cumplimiento de la obligación de facilitar las facturas debidamente desglosadas, en su caso, en cada uno de sus componentes.

Artículo decimosexto.

Se regulará la participación de los consumidores y usuarios en los servicios públicos vinculados a la Comunidad Autónoma del País Vasco u Órganos de su Administración.

Artículo decimoséptimo.

El Gobierno vasco, en consideración a los intereses del consumidor y a los económicos generales, con el fin de responder a las necesidades individuales y colectivas de los consumidores, obtener una mejor relación calidad/precio de los productos ofrecidos, prevenir el fraude en las condiciones de los productos y perfeccionar los mercados, asumirá a través del Departamento de Comercio y Turismo el desarrollo y ejecución de todas aquellas medidas y actividades tendentes a la orientación del consumidor.

CAPÍTULO III

Derecho a la información y educación

Sección 1.^a Derecho a la información

Artículo decimoctavo.

El adquirente de bienes o el usuario de servicios tiene el legítimo derecho a disponer de una información adecuada que le permita:

- a) Tener conocimiento exacto de las características esenciales de los bienes y servicios ofrecidos y su precio por unidad, peso y medida.
- b) Efectuar una elección racional entre bienes y servicios concurrentes.
- c) Utilizar con seguridad y de un modo satisfactorio los bienes y servicios.

d) Reivindicar la reparación de los eventuales daños causados por el producto o servicio recibido.

Artículo decimonoveno.

Cuando se ofrezcan sistemas de financiación, descuentos, bonificaciones o cualesquiera condiciones especiales, se hará constar de manera diferenciada el precio de mercado y el importe de los incrementos o descuentos en su caso.

Artículo vigésimo.

A fin de lograr que el consumidor conozca las características de los bienes y servicios ofrecidos, el Gobierno vasco exigirá el estricto cumplimiento de la normativa sobre etiquetaje y precio y velará por hacer efectivo que cada producto comercializado especifique, en la oportuna etiqueta, los requisitos que la legislación vigente exija al respecto para cada producto concreto.

En coincidencia con los objetivos precedentes, el Gobierno vasco fomentará la oportuna información sobre el modo de utilización de los productos, las contraindicaciones y sus garantías.

Se propiciarán normas bilingües -euskera y castellano- a todos estos efectos.

A todos los fines del contenido del presente artículo se tendrá en cuenta lo establecido en el artículo 6.º

Artículo vigesimoprimer.

Con la finalidad de conseguir que el usuario de servicios tenga los conocimientos adecuados sobre sus peculiaridades, el Gobierno vasco, sin perjuicio del ejercicio de las facultades normativas que en su caso pudiera ejercitar, llevará a cabo las debidas campañas orientadoras e informativas.

Artículo vigesimosegundo.

Al objeto de lograr que el consumidor pueda efectuar una elección racional entre productos y servicios concurrentes, el Gobierno vasco instrumentará las medidas precisas para el desarrollo de las siguientes actuaciones.

- a) Fomento de la utilización de etiquetas voluntarias informativas.
- b) Otorgamiento de certificados de calidad cumplidos los requisitos que para cada caso se establezcan por vía reglamentaria.
- c) Realizar estudios sobre la relación calidad-unidad y medidas-precio de los distintos productos y servicios, así como del comportamiento de los consumidores.
- d) El ejercicio de acciones contra quienes para la venta de productos o servicios utilicen una información inexacta, realicen una publicación gráfica, visual o auditiva que induzca a error, o que no pueda justificar la veracidad de lo que afirma, mediante las pruebas pertinentes.

Sección 2.ª Derecho a la educación

Artículo vigesimotercero.

Al consumidor le corresponde el derecho a la educación en materia de consumo, a fin de desarrollar su comportamiento responsable y el conocimiento de sus derechos y obligaciones ciudadanas.

A todos estos fines, el Gobierno vasco desarrollará las medidas conducentes a:

- a) La formación de educadores en la citada materia.
- b) La inclusión de la educación consumerista desde la E.G.B. hasta la Universidad.
- c) La elaboración de medios y métodos pedagógicos, así como su publicación.
- d) La creación y difusión de programas educativos en los medios de comunicación públicos.

CAPÍTULO IV

Derecho a crear organizaciones de consumidores y a que éstas sean oídas

Artículo vigesimocuarto.

Los consumidores y usuarios tienen el derecho de constituirse en organizaciones para la mejor defensa de sus intereses. El Gobierno vasco fomentará el asociacionismo de consumidores y usuarios, como cauce adecuado para el ejercicio más efectivo de los derechos de éstos.

Artículo vigesimoquinto.

A los efectos de esta Ley, tendrán la consideración de organizaciones de consumidores y usuarios las asociaciones que, estando legalmente constituidas, tenían como finalidad primordial la defensa del consumidor y usuario del País Vasco y se encuentren incluidas en el Censo creado para tal fin.

Artículo vigesimosexto.

Las organizaciones de consumidores y usuarios serán oídas, en la forma que legalmente se establezca, en cuantos temas puedan afectar a aquéllas.

En la elaboración de disposiciones de carácter general se procederá a otorgar la audiencia contemplada en el artículo 130, apartado 4, de la Ley de Procedimiento Administrativo.

Artículo vigesimoséptimo.

El Gobierno vasco, a través del Departamento de Comercio y Turismo, promoverá la instalación de centros de consulta e información de los consumidores.

CAPÍTULO V

Derecho a la protección jurídica y a la reparación de daños

Artículo vigesimooctavo.

El consumidor tendrá derecho a la protección jurídica en los términos y alcance que resultaren por vía del proceso legislativo interesado en la Disposición Transitoria Única de la presente Ley.

Artículo vigesimonoveno.

El Gobierno vasco, al desarrollar el contenido del artículo 15 del Estatuto de Autonomía en relación con el artículo 54 de la Constitución española, y al remitir al Parlamento vasco el proyecto de Ley que se deduce, tendrá en cuenta las facultades que corresponderían a la figura del Defensor del consumidor y usuario.

Artículo trigésimo.

Se creará, en el seno del Departamento de Comercio y Turismo y en el plazo de un año a partir de la aprobación de la Ley, una Comisión consultiva integrada por los representantes de intereses sociales, profesionales, económicos y de la administración vinculados al sector Consumo, además de los representantes de los consumidores.

Asimismo, dicha Comisión podrá realizar funciones de arbitraje en materia de Consumo, cuando las partes implicadas así lo aceptaren mediante el correspondiente compromiso.

Artículo trigesimoprimer.

El consumidor tiene derecho a la reparación de daños y perjuicios, mediante el ejercicio de las acciones legales correspondientes, tanto cuando éstos se produjeran en lo referente a su salud y seguridad física como cuando se hubieren lesionado sus intereses económicos.

Artículo trigesimosegundo.

Las asociaciones de consumidores, legalmente constituidas, quedarán legitimadas para la representación y defensa de los intereses colectivos de los consumidores perjudicados y, mediante los trámites preceptivos, para ostentar en juicio la de sus asociados cuyos derechos se consideren conculcados.

TÍTULO III

Grupos de protección especial

Artículo trigesimotercero.

Los niños, mujeres en estado de gestación, ancianos y disminuidos en general serán objeto de una protección especial en cuanto al consumo, utilización de bienes y servicios, y así será tenido en cuenta por los Órganos establecidos en los artículos precedentes.

Artículo trigesimocuarto.

Con objeto de prestar la atención debida a la salud y seguridad física del niño, se promoverán las acciones oportunas tendentes al logro de:

- a) La seguridad de los juguetes.
- b) La idoneidad de los productos destinados a vestido, limpieza e higiene.
- c) La composición, etiquetaje e información respecto de los productos alimenticios infantiles.
- d) La seguridad de las instalaciones en parques y zonas de recreo.

Artículo trigesimoquinto.

Será objeto de especial regulación la publicidad, impidiendo mensajes engañosos para los niños o la manipulación psíquica de los mismos.

Artículo trigesimosexto.

En los medios de comunicación social de carácter público o en aquellos otros que reciban cualquier tipo de subvención o ayuda con cargo a fondos públicos, la publicidad, programas o espectáculos dirigidos a niños deberán reunir las siguientes condiciones:

- a) Que no inciten a la violencia ni a actos delictivos.
- b) Que no sugieran el consumo de bebidas alcohólicas, tabaco o cualquier otro producto capaz de originar efectos nocivos para la salud.

Artículo trigesimoséptimo.

El Gobierno establecerá la normativa conducente a la supresión de barreras urbanísticas y arquitectónicas de forma que se facilite a los ancianos y disminuidos físicos el desplazamiento por zonas urbanas y la utilización de transportes y servicios públicos.

Disposición transitoria única.

El Gobierno vasco impulsará que el Parlamento vasco, en los términos dispuestos en el artículo 28 b), del Estatuto de Autonomía, promueva la iniciativa legislativa contemplada en el artículo 87.2 de la Constitución, al objeto de instar:

- a) La aprobación de una normativa sobre las condiciones generales de la contratación en la que se recojan los derechos del consumidor.
- b) El incremento de las normas de Derecho imperativo dirigidas a impedir pactos abusivos en la contratación.
- c) La legislación que contemple el establecimiento de la responsabilidad objetiva del fabricante, reglamentando su alcance y circunstancias de aplicación.
- d) El establecimiento de los límites apropiados a la libre contratación, procediendo, con este fin, a la reglamentación de determinadas modalidades de venta en las que se estime conveniente una protección del consumidor.
- e) La creación de una normativa especial que permita el establecimiento de procedimientos judiciales, simplificados y gratuitos, para las reclamaciones de los consumidores hasta una determinada cuantía.

Disposición final primera.

La incoación, trámite y resolución de los expedientes sancionadores que se deriven de la presente Ley, así como la finalización de la vía administrativa, corresponderá a los Órganos competentes de la Comunidad Autónoma que se determinarán reglamentariamente.

En la materia específica de calificación de infracciones, tipo de sanciones y, en su caso, cuantía máxima de las mismas, será de aplicación el régimen general que rija en el Estado.

Disposición final segunda.

El Gobierno vasco, a través del Departamento de Comercio y Turismo, promoverá oportunamente la creación de un Laboratorio que tenga por objeto efectuar trabajos de estudio, investigación, consulta, peritaje, ensayo, control y todas las prestaciones de asistencia técnica útiles para la protección e información de los consumidores o la mejora de la calidad de los productos, pudiendo emitir las certificaciones que correspondiere.

Disposición final tercera.

Se faculta al Gobierno vasco para dictar las disposiciones necesarias para el desarrollo normativo de esta Ley.

La memoria de la actividad del Gobierno en este ámbito se presentará anualmente en la Comisión Parlamentaria precedente.

Disposición final cuarta.

La presente Ley entrará en vigor el día de su publicación en el Boletín Oficial del País Vasco.

[Publicada en el «Boletín Oficial del País Vasco» número 103, de 15 de diciembre de 1981. Esta ley se publica en su redacción original aprobada por el Parlamento Vasco, de conformidad con lo previsto en el artículo 27.5 del Estatuto de Autonomía del País Vasco y el artículo 6.1.b) del Real Decreto 181/2008, de 8 de febrero, de ordenación del diario oficial «Boletín Oficial del Estado», sin perjuicio de su vigencia actual]