

Així mateix, seran deduïbles les contribucions efectuades per les empreses promotores previstes en la Directiva 2003/41/CE, del Parlament Europeu i del Consell, de 3 de juny de 2003, relativa a les activitats i la supervisió de fons de pensions d'ocupació, sempre que es complisquen els requisits anteriors, i les contingències cobertes siguen les previstes en l'article 8.6 del Text Refós de la Llei de Regulació dels Plans i Fons de Pensions.»

3. En la disposició addicional octava, apartat 1.Sis, en l'article 16.3.1), pàgina 634, on diu: «Dos entitats que formen part d'un grup que tribute en el règim dels grups de societats cooperatives», ha de dir: «Dos entitats que pertanguen a un grup que tribute en el règim dels grups de societats cooperatives.»

4. En la disposició addicional octava, apartat 1.Set, en l'article 19.5, pàgina 635, on diu: «... al qual es referix el paràgraf f) de l'apartat 1 de l'article 12 d'esta Llei...», ha de dir: «... al qual es referix el paràgraf f) apartat 1 de l'article 13 d'esta llei.»

## MINISTERI DE LA PRESIDÈNCIA

**20555** REIAL DECRET LEGISLATIU 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries. («BOE» 287, de 30-11-2007.)

Este reial decret legislatiu complix la previsió recollida en la disposició final quinta de la Llei 44/2006, de 29 de desembre, de millora de la protecció dels consumidors i usuaris, que habilita el Govern perquè, en el termini de 12 mesos, refonga en un únic text la Llei 26/1984, de 19 de juliol, General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i les normes de transposició de les directives comunitàries dictades en matèria de protecció dels consumidors i usuaris que incidixen en els aspectes que estan regulats en aquella, regularitzant, aclarint i harmonitzant els textos legals que hagen de ser refosos.

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

Analitzat en annex de l'esmentada directiva, s'integren en el Text Refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries les normes de transposició de les directives comunitàries que, dictades en matèria de protecció dels consumidors i usuaris, incidixen en els aspectes contractuals regulats en la Llei 26/1984, de 19 de juliol, General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris, i que estableixen el règim jurídic de determinades modalitats de contractació amb els consumidors, és a dir, els contractes subscrits a distància i els subscrits fora d'establiment comercial.

La regulació sobre garanties en la venda de béns de consum constituïx una transposició de directiva comunitària que incidix en l'àmbit de la garantia regulat per la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris, la qual es refondrà igualment.

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

A més, s'incorpora al text refós la regulació sobre la responsabilitat civil per danys causats per productes defectuosos, norma de transposició de directiva comunitària que incidix en aspectes essencials regulats en la Llei General de Defensa dels Consumidors i Usuaris, i que, com de manera unànime reconeix la doctrina i jurisprudència, requereix aclarir i harmonitzar les seues respectives regulacions, a fi d'assegurar una adequada integració entre estes, superant aparents antinòmies.

Altres normes de transposició de les directives comunitàries mencionades en l'annex de la Directiva 98/27/CE, no obstant això, instrumenten règims jurídics molt diversos que regulen àmbits sectorials específics allunyats del nucli bàsic de la protecció dels consumidors i usuaris.

Eixe és el cas de les lleis que regulen els servicis de la societat de la informació i el comerç electrònic, les normes sobre radiodifusió televisiva i la Llei 29/2006, de 26 de juliol, de Garanties i Us Racional dels Medicaments i Productes Sanitaris.

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

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

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

Finalment, les normes reglamentàries que traslladen directives dictades en matèria de protecció als consumidors i usuaris, com ara les relatives a indicació de preus, etiquetatge, presentació i publicitat de productes alimentaris, etcètera, no s'incorporen al Text Refós de la Llei

General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries, al mateix temps que, com ha declarat el Consell d'Estat, la delegació legislativa no autoritza a incorporar al Text Refós disposicions reglamentàries, ni per a degradar el rang de les disposicions legals excloent-les de la refosa.

En conseqüència, el compliment del mandat contingut en la disposició final quinta de la Llei 44/2006, de 29 de desembre, de Millora de la Protecció dels Consumidors i Usuaris, exigeix incorporar al Text Refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries, la Llei 26/1984, de 19 de juliol, General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris, la Llei 26/1991, de 21 de novembre, sobre contractes subscrits fora dels establiments mercantils; la regulació dictada en matèria de protecció als consumidors i usuaris en la Llei 47/2002, de 19 de desembre, de Reforma de la Llei d'Ordenació del Comerç Detallista, per a la transposició a l'ordenament jurídic espanyol de la Directiva sobre Contractes a Distància; la Llei 23/2003, de 10 de juliol, de Garanties en la Venda de Béns de Consum, la Llei 22/1994, de 6 de juliol, de Responsabilitat Civil pels Danys Causats per Productes Defectuosos; la Llei 21/1995, de 6 de juliol, sobre Viatges Combinats.

## II

El Text Refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries s'estructura en quatre llibres.

El llibre primer es dividix en cinc títols. El primer, relatiu a les disposicions generals, incorpora una delimitació de l'àmbit d'aplicació de la Llei 26/1984, de 19 de juliol, General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i una llista de conceptes que reiteradament s'hi utilitzen, cosa que assegura més claredat en la redacció, evita repeticions innecessàries i integra les llacunes que havia identificat la doctrina. En este títol es regulen, així mateix, els drets dels consumidors i usuaris i la legislació bàsica sobre estos.

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

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

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

La sentència del Tribunal Constitucional 15/1989, de 26 de gener de 1989, i el règim jurídic vigent, atenen les

competències assumides per les comunitats autònomes i les entitats locals en matèria de protecció dels consumidors i usuaris, ha exigít regularitzar i aclarir moltes de les disposicions contingudes en la Llei 26/1984, de 19 de juliol, General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris, i ara incorporades al llibre primer, títols I i III.

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

Igualment, atenen les competències de les entitats locals en matèria de defensa dels consumidors i usuaris i sense perjudi de la participació de l'associació d'entitats locals amb més implantació en la Conferència Sectorial de Consum, com preveu l'article 5.8 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, s'establix expressament la cooperació institucional entre l'Administració general de l'Estat i les entitats locals a través de l'associació amb més implantació.

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

El títol V, últim del llibre, articula l'accés a la justícia dels consumidors i, en particular, incorpora la regulació de les accions de cessació enfront de les conductes contràries a la regulació continguda en el Text Refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries i el Sistema Arbitral de Consum.

En la regulació del Sistema Arbitral del Consum continguda en el capítol II d'este títol V, s'incorporen les importants modificacions introduïdes per la Llei de Millora de la Protecció dels Consumidors i Usuaris, en el règim jurídic d'este eficaç mecanisme de resolució extrajudicial de conflictes.

D'acord amb la regulació adoptada, els pactes de submissió a l'arbitratge es conduïxen al moment en què el consumidor pot avaluar correctament l'abast de la decisió que, en la major part dels casos, es veu obligat a adoptar, i que és aquell en què sorgix la controvèrsia. S'eleva amb això la protecció de l'usuari davant de fórmules arbitrals no sempre lícites i es garantix la no-renúncia prèvia als drets reconeguts legalment. Esta regla es completa amb la determinació de la nul·litat dels pactes subscrits que la contravinguen, en aplicació de les previsions de la mateixa Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris sobre la irrenunciabilitat dels drets reconeguts per la llei al consumidor. La tipificació de la seua vulneració, com a infracció de consum, es deduïx clarament de l'article 49, apartat 13, en el qual es qualifica com a tal l'incompliment dels requisits, obligacions o prohibicions establits en esta llei i les disposicions que la despleguen.

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

El llibre segon, que regula relacions jurídiques privades, s'estructura en cinc títols. El títol I, en el qual es contenen les disposicions generals dels contractes amb els consumidors, seguint el règim contingut en la Llei 26/1984, de 19 de juliol, General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris, i establint, d'acord amb les previsions de les normes que s'incorporen al Text Refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries, el règim comú del dret de desistiment en aquells contractes en què es preveu este dret.

S'incorporen en este títol les disposicions introduïdes per la Llei de Millora de la Protecció dels Consumidors, en matèria de contractes amb els consumidors.

Esta llei, per a evitar la imposició als consumidors d'obstacles onerosos o desproporcionats per a l'exercici dels drets reconeguts en el contracte i en coherència amb el que preveu la Directiva 2005/29/CEE del Parlament Europeu i del Consell, d'11 de maig de 2005, sobre pràctiques comercials deslleials, que prohibeix els obstacles no contractuals per a l'exercici dels dits drets, i en este sentit haurà de ser traslladada al nostre ordenament jurídic, es prohibeixen les clàusules contractuals que establisquen estes limitacions i, en particular, la imposició de terminis de duració excessiva o les limitacions que exclouen o obstaculitzen el dret del consumidor a posar fi al contracte.

En els contractes de prestació de servicis o subministrament de béns de tracte successiu o continuat, s'han observat pràctiques obstructionistes al dret del consumidor a posar-hi fi. Per a evitar-les, s'introdueixen reformes perquè quede clarament establert, tant en la fase prèvia d'informació com en l'efectiva formalització contractual, el procediment per mitjà del qual el consumidor pot exercir este dret i s'assegura que pugua exercir-lo de la mateixa manera com el va contractar, sense sancions o càrregues.

Estes regles es completen amb dos previsions. D'una banda, la integració del contracte d'acord amb la bona fe objectiva, segons les regles d'interpretació i integració del Codi Civil i les exigències de la lleial competència. Es reforça així la posició contractual del consumidor i en la norma s'establix amb claredat la interpretació que de l'article 1258 del Codi Civil mantenen la doctrina i la jurisprudència més avançades.

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

El títol II establix el règim jurídic en matèria de clàusules contractuals no negociades individualment i clàusules abusives, d'acord amb les previsions contingudes en la Llei 26/1984, de 19 de juliol, General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris.

Es este títol aquell en el qual queden incorporades les modificacions introduïdes per la Llei de Millora en Matèria de Clàusules i Pràctiques Abusives. Este és el cas de l'enfortiment de la protecció del consumidor adquirent de vivenda quan es precisa el caràcter abusiu de les clàusules que li traslladen gastos que corresponen al professional, com és el cas dels impostos en què el subjecte passiu és el venedor, o els gastos de les connexions als subministraments generals de la vivenda, a fi d'evitar clàusules no negociades que traslladen els dits gastos al consumidor.

S'incorporen, així mateix, les previsions tendents a donar més claredat en les modalitats de càlcul del preu dels contractes, i així s'evita la facturació de servicis no prestats efectivament.

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

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

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

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

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

El títol V, últim del llibre segon, regula el règim de garanties i servicis postvenda, integrant harmònicament el règim de garanties previst en la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i la regulació continguda en la Llei 23/2003, de 10 de juliol, de Garanties en la Venda de Béns de Consum.

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

Este llibre es dividix en tres títols. El títol I, en el qual es contenen les disposicions comunes en matèria de responsabilitat per danys causats per béns i servicis defectuosos; el títol II, en el qual es regula la responsabilitat civil causada per productes defectuosos, i el títol III, en el qual es regula la responsabilitat causada per la resta dels béns i servicis.

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

Les tres disposicions transitòries del Text Refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries garantixen que no s'altere el règim transitori respecte de la garantia comercial, mantenen el règim transitori en els béns que han de ser considerats com a béns de naturalesa duradora i determinen la inaplicabilitat de la Llei 22/1994, de 6 de juliol, als productes que encara pugua haver-hi en el nostre mercat en circulació amb anterioritat al 8 de juliol de 1994.

En tres disposicions finals es manté l'habilitació al Govern per a modificar les quanties establides en el Text Refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries i per al desplegament reglamentari del que disposa la llei, mantenint l'aplicabilitat del règim reglamentari en matèria d'infraccions i sancions en els termes que preveu la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris.

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

D'acord amb esta doctrina, la invocació d'esta «dispensa excepcional» de la suficiència de rang normatiu de les bases (STC 69/1988, 194/2004) només esta justificada en determinats supòsits. Així, «quan resulta complement indispensable per a assegurar el mínim comú denominador establert en les normes bàsiques» (entre altres SSTC 25/1983, 32/1983 i 48/1988), o «quan, per la naturalesa de

la matèria, resulten complement necessaris per a garantir la consecució de la finalitat objectiva a què respon la competència estatal sobre les bases» o, finalment, quan la llei formal no és l'instrument idoni per a regular exhaustivament tots els aspectes bàsics de la matèria a causa del «caràcter marcadament tècnic o a la naturalesa conjuntural i canviant» d'estos» (STC 131/1996).

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

### III

El Text Refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries pretén, així mateix, aproximar la legislació nacional en matèria de protecció dels consumidors i usuaris a la legislació comunitària, també en la terminologia utilitzada. S'opta per això per la utilització dels termes consumidor i usuari, i empresari.

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

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

S'incorporen, així mateix, les definicions d'empresari, productor, producte i proveïdor, a fi d'unificar la terminologia utilitzada en el text. Les definicions d'empresari, productor i producte són les contingudes en les normes que es refonen. El concepte de proveïdor és el de qualsevol empresari que subministra o distribuïx productes en el mercat, que es distingeix del venedor, que, encara que no es defineix, per remissió a la legislació civil és qui intervé en un contracte de compravenda, en el cas d'esta llei, actuant en el marc de la seua activitat empresarial.

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

El text refós no prejutja quines són les administracions públiques competents en relació amb les matèries que hi estan contingudes, conscient que la protecció dels consumidors és una matèria pluridisciplinària en què concorren diverses administracions. Les administracions públiques competents seran, en cada cas, les que tinguen atribuïda eixa competència per raó de la matèria amb ple respecte a l'autonomia organitzativa de les distintes administracions involucrades, en particular en les matèries relacionades amb la salut i el turisme.

### IV

En la tramitació del Text Refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries, s'ha donat audiència al Consell de Consumidors i Usuaris i a les organitzacions empresarials més representatives i s'ha comptat amb l'opinió de les comunitats autònomes, de la Federació Espanyola de Municipis i Províncies i del Consell Econòmic i Social.

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

## DISPOSE :

Article únic. *Aprovació del Text Refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries.*

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

Disposició derogatòria única. *Derogació normativa.*

Es deroguen les disposicions següents:

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

2. La Llei 26/1984, de 19 de juliol, General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris.

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

4. Llei 22/1994, de 6 de juliol, de Responsabilitat Civil pels Danys Causats per Productes Defectuosos.

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

6. Llei 23/2003, de 10 de juliol, de Garanties en la Venda de Béns de Consum.

Disposició final primera. *Títol competencial.*

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

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

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

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

Disposició final segona. *Entrada en vigor.*

Este reial decret legislatiu i el text refós que aprova entraran en vigor l'endemà de ser publicats en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 16 de novembre de 2007.

JUAN CARLOS R.

La vicepresidenta primera del Govern  
i ministra de la Presidència,

MARÍA TERESA FERNÁNDEZ DE LA VEGA SANZ

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

### ÍNDEX

- Llibre primer. Disposicions generals.
- Títol I. Àmbit d'aplicació i drets bàsics dels consumidors i usuaris.
- Capítol I. Àmbit d'aplicació.
- Article 1. Principis generals.
- Article 2. Àmbit d'aplicació.
- Article 3. Concepte general de consumidor i d'usuari.
- Article 4. Concepte d'empresari.
- Article 5. Concepte de productor.
- Article 6. Concepte de producte.
- Article 7. Concepte de proveïdor.
- Capítol II. Drets bàsics dels consumidors i usuaris.
- Article 8. Drets bàsics dels consumidors i usuaris.
- Article 9. Béns i servicis d'ús comú.
- Article 10. Irrenunciabilitat dels drets reconeguts al consumidor i usuari.
- Capítol III. Protecció de la salut i seguretat.
- Article 11. Deure general de seguretat.
- Article 12. Informació als consumidors i usuaris sobre els riscos dels béns o servicis.
- Article 13. Altres obligacions específiques per a la protecció de la salut i seguretat dels consumidors i usuaris.
- Article 14. Reglaments de béns i servicis.
- Article 15. Actuacions administratives.
- Article 16. Mesures extraordinàries davant de situacions d'urgència i necessitat.
- Capítol IV. Dret a la informació, formació i educació
- Article 17. Informació dels consumidors i usuaris.
- Article 18. Etiquetatge i presentació dels béns i servicis.
- Capítol V. Protecció dels legítims interessos econòmics dels consumidors i usuaris.
- Article 19. Principi general.
- Article 20. Promoció.
- Article 21. Règim de comprovació i servicis d'atenció al client.
- Títol II. Dret de representació, consulta i participació i règim jurídic de les associacions de consumidors i usuaris.
- Capítol I. Règim jurídic bàsic de les associacions de consumidors i usuaris.
- Article 22. Objecte.
- Article 23. Concepte i fins.
- Article 24. Legitimació de les associacions de consumidors i usuaris.
- Article 25. Ús exclusiu de la denominació d'associació de consumidors i usuaris.
- Article 26. Pèrdua de la condició d'associació de consumidors i usuaris.
- Capítol II. Independència i transparència de les associacions de consumidors i usuaris.
- Article 27. Requisits d'independència.
- Article 28. Participació en societats mercantils.
- Article 29. Definició del marc de col·laboració amb els operadors de mercat.
- Article 30. Convenis o acords de col·laboració.
- Article 31. Depòsit dels comptes anuals.
- Article 32. Publicitat de la informació depositada per les associacions de consumidors i usuaris.
- Capítol III. Registre Estatal d'Associacions de Consumidors i Usuaris.
- Article 33. Registre Estatal d'Associacions de Consumidors i Usuaris.
- Article 34. Control del compliment dels requisits per a la inscripció.
- Article 35. Exclusió del Registre Estatal d'Associacions de Consumidors i Usuaris.
- Article 36. Col·laboració amb els registres autonòmics.
- Capítol IV. Representació i consulta.
- Article 37. Drets de les associacions de consumidors i usuaris.
- Article 38. Consell de Consumidors i Usuaris.
- Article 39. Audiència en consulta en el procés d'elaboració de les disposicions de caràcter general.
- Títol III. Cooperació institucional.
- Capítol I. Conferència Sectorial de Consum.
- Article 40. Conferència Sectorial de Consum.
- Article 41. Funcions de la Conferència Sectorial de Consum.
- Capítol II. Cooperació institucional en matèria de formació i control de la qualitat.
- Article 42. Cooperació en matèria de formació.
- Article 43. Cooperació en matèria de control de la qualitat.
- Article 44. Informació sobre la qualitat dels béns i servicis.
- Article 45. Altres instruments de control i foment de la qualitat dels béns i servicis.
- Títol IV. Potestat sancionadora.
- Capítol I. Disposicions generals.
- Article 46. Principis generals.
- Article 47. Administració competent.
- Article 48. Reposició de la situació alterada per la infracció i indemnització de danys i perjudis.
- Capítol II. Infraccions i sancions.
- Article 49. Infraccions en matèria de defensa dels consumidors i usuaris.
- Article 50. Graduació de les sancions.
- Article 51. Sancions.
- Article 52. Sancions accessòries.
- Títol V. Procediments judicials i extrajudicials de protecció dels consumidors i usuaris.
- Capítol I. Accions de cessació.
- Article 53. Accions de cessació.
- Article 54. Legitimació.
- Article 55. Accions de cessació en un altre estat membre de la Unió Europea.
- Article 56. Imprescriptibilitat de les accions de cessació.
- Capítol II. Sistema Arbitral del Consum.
- Article 57. Sistema Arbitral del Consum.
- Article 58. Submissió al Sistema Arbitral del Consum.
- Llibre segon. Contractes i garanties.
- Títol I. Contractes amb els consumidors i usuaris.
- Capítol I. Disposicions generals.
- Article 59. Àmbit d'aplicació.
- Article 60. Informació prèvia al contracte.
- Article 61. Integració de l'oferta, promoció i publicitat en el contracte.
- Article 62. Contracte.

Article 63. Confirmació documental de la contractació realitzada.

Article 64. Documentació complementària en la compravenda de vivendes.

Article 65. Integració del contracte.

Article 66. Compareixença personal del consumidor.

Article 67. Punts de connexió.

Capítol II. Dret de desistiment.

Article 68. Contingut i règim del dret de desistiment.

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

Article 70. Formalitats per a l'exercici del dret de desistiment.

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

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

Article 73. Despeses vinculades al dret de desistiment.

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

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

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

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

Article 78. Accions de nul·litat o resolució.

Article 79. Dret contractual de desistiment.

Títol II. Condicions generals i clàusules abusives.

Capítol I. Clàusules no negociades individualment.

Article 80. Requisits de les clàusules no negociades individualment.

Article 81. Aprovació i informació.

Capítol II. Clàusules abusives.

Article 82. Concepte de clàusules abusives.

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

Article 84. Autorització i inscripció de clàusules declarades abusives.

Article 85. Clàusules abusives pel fet que vinculen el contracte a la voluntat de l'empresari.

Article 86. Clàusules abusives pel fet que limiten els drets bàsics del consumidor i usuari.

Article 87. Clàusules abusives per falta de reciprocitat.

Article 88. Clàusules abusives sobre garanties.

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

Article 90. Clàusules abusives sobre competència i dret aplicable.

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

Títol III. Contractes subscrits a distància.

Capítol I. Disposicions generals.

Article 92. Concepte de contractes subscrits a distància.

Article 93. Excepcions.

Article 94. Comunicacions comercials i contractació electrònica.

Article 95. Servicis d'intermediació.

Article 96. Comunicacions comercials.

Capítol II. Informació precontractual i contractes.

Article 97. Informació precontractual.

Article 98. Confirmació escrita de la informació.

Article 99. Necessitat de consentiment exprés.

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

Capítol III. Dret de desistiment.

Article 101. Dret de desistiment.

Article 102. Excepcions al dret de desistiment.

Capítol IV. Execució del contracte.

Article 103. Execució i pagament.

Article 104. Falta d'execució del contracte.

Article 105. Substitució del bé o servici contractat.

Article 106. Pagament per mitjà de targeta.

Títol IV. Contractes subscrits fora d'establiments comercials.

Capítol I. Àmbit d'aplicació.

Article 107. Àmbit d'aplicació.

Article 108. Contractes exclosos.

Article 109. Prova.

Capítol II. Contractació.

Article 110. Dret de desistiment.

Article 111. Documentació del contracte i dret de desistiment.

Article 112. Conseqüències de l'incompliment.

Article 113. Responsabilitat solidària.

Títol V. Garanties i servicis postvenda.

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

Article 114. Principis generals.

Article 115. Àmbit d'aplicació.

Article 116. Conformitat dels productes amb el contracte.

Article 117. Incompatibilitat d'accions.

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

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

Article 119. Reparació i substitució del producte.

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

Article 121. Rebaixa del preu i resolució del contracte.

Article 122. Criteris per a la rebaixa del preu.

Capítol III. Exercici dels drets pel consumidor i usuari.

Article 123. Terminis.

Article 124. Acció contra el productor.

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

Article 125. Garantia comercial addicional.

Article 126. Productes de naturalesa duradora.

Article 127. Reparació i servicis postvenda.

Llibre tercer. Responsabilitat civil per béns o servicis defectuosos.

Títol I. Disposicions generals en matèria de responsabilitat.

Capítol I. Disposicions generals.

Article 128. Indemnització per danys.

Article 129. Àmbit de protecció.

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

Article 131. Assegurança.

Capítol II. Responsabilitat.

Article 132. Responsabilitat solidària.

Article 133. Intervenció d'un tercer.

Article 134. Retard en el pagament de la indemnització.

Títol II. Disposicions específiques en matèria de responsabilitat.

Capítol I. Danys causats per productes defectuosos.

- Article 135. Principi general.
- Article 136. Concepte legal de producte.
- Article 137. Concepte legal de producte defectuós.
- Article 138. Concepte legal de productor.
- Article 139. Prova.
- Article 140. Causes d'exoneració de la responsabilitat.
- Article 141. Límit de la responsabilitat.
- Article 142. Danys en el producte defectuós.
- Article 143. Prescripció de l'acció.
- Article 144. Extinció de la responsabilitat.
- Article 145. Culpa del perjudicat.
- Article 146. Responsabilitat del proveïdor.

Capítol II. Danys causats per altres béns i servicis.

- Article 147. Règim general de responsabilitat.
- Article 148. Règim especial de responsabilitat.
- Article 149. Responsabilitat per danys causats per la vivenda.

Llibre quart. Viatges combinats.

Títol I. Disposicions generals.

Capítol I. Àmbit d'aplicació.

- Article 150. Àmbit d'aplicació.
- Article 151. Definicions.

Capítol II. Informació precontractual i formalització del contracte.

- Article 152. Programa i oferta de viatges combinats.
- Article 153. Caràcter vinculant del programa oferta.
- Article 154. Forma i contingut del contracte.

Capítol III. Altres drets del consumidor i usuari.

- Article 155. Cessió de la reserva.
- Article 156. Informació addicional sobre el viatge combinat.

Capítol IV. Modificació del contracte.

- Article 157. Revisió de preus.
- Article 158. Modificació del contracte.

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

Capítol I. Resolució del contracte o cancel·lació.

- Article 159. Resolució del contracte per causa imputable a l'organitzador o cancel·lació del viatge.
- Article 160. Resolució del contracte pel consumidor i usuari.

Capítol II. Incompliment, responsabilitat i garanties.

- Article 161. Conseqüències de la no-prestació de servicis.
- Article 162. Responsabilitat dels organitzadors i detallistes.
- Article 163. Garantia de la responsabilitat contractual.
- Article 164. Prescripció d'accions.
- Article 165. Règim sancionador.

Disposició transitòria primera. Garantia comercial.  
Disposició transitòria segona. Productes de naturalesa duradora.

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

Disposició final primera. Modificació de quanties.

Disposició final segona. Desplegament reglamentari.

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

## LLIBRE PRIMER

### Disposicions generals

#### TÍTOL I

#### Àmbit d'aplicació i drets bàsics dels consumidors i usuaris

##### CAPÍTOL I

##### Àmbit d'aplicació

Article 1. *Principis generals.*

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

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

Article 2. *Àmbit d'aplicació.*

Esta norma s'aplicarà a les relacions entre consumidors o usuaris i empresaris.

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

A l'efecte d'esta norma i sense perjuí del que disposen expressament els seus llibres tercer i quart, són consumidors o usuaris les persones físiques o jurídiques que actuen en un àmbit alié a una activitat empresarial o professional.

Article 4. *Concepte d'empresari.*

A l'efecte del que disposa esta norma, es considera empresari tota persona física o jurídica que actua en el marc de la seua activitat empresarial o professional, ja siga pública o privada.

Article 5. *Concepte de productor.*

Sense perjuí del que disposa l'article 138, a l'efecte del que disposa esta norma es considera productor el fabricant del bé o el prestador del servici o el seu intermediari, o l'importador del bé o servici en el territori de la Unió Europea, així com qualsevol persona que es presente com a tal en indicar en el bé, ja siga en l'envàs, l'embolcall o qualsevol altre element de protecció o presentació, o servici el seu nom, marca o un altre signe distintiu.

Article 6. *Concepte de producte.*

Sense perjuí del que estableix l'article 136, a l'efecte d'esta norma és producte tot bé moble d'acord amb el que preveu l'article 335 del Codi Civil.

Article 7. *Concepte de proveïdor.*

A l'efecte d'esta norma, és proveïdor l'empresari que subministra o distribuïx productes en el mercat, siga quin siga el títol o contracte en virtut del qual realitze la dita distribució.

## CAPÍTOL II

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

Són drets bàsics dels consumidors i usuaris:

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

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

Els poders públics protegiran prioritàriament els drets dels consumidors i usuaris quan tinguen relació directa amb béns o servicis d'ús o consum comú, ordinari i generalitzat.

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

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

## CAPÍTOL III

**Protecció de la salut i seguretat****Article 11. Deure general de seguretat.**

1. Els béns o servicis posats en el mercat han de ser segurs.
2. Es consideren segurs els béns o servicis que, en condicions d'ús normals o raonablement previsibles, incloent-hi la seua duració, no presenten cap risc per a la salut o seguretat de les persones, o únicament els riscos mínims compatibles amb l'ús del bé o servici i considerats admissibles dins d'un nivell elevat de protecció de la salut i seguretat de les persones.

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

1. Els empresaris informaran prèviament el consumidor i usuari, per mitjans apropiats, sobre els riscos susceptibles de provindre d'una utilització previsible dels béns i servicis, tenint en compte la seua naturalesa, característiques, duració i de les persones a qui van destinats, d'acord amb el que preveu l'article 18 i les normes reglamentàries que siguen aplicables.
2. Els productes químics i tots els articles que en la seua composició porten substàncies classificades com a perilloses hauran d'anar envasats amb les degudes garanties de seguretat, i portar de manera visible les indi-

cacions oportunes que advertisquen del risc de la seua manipulació.

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

Qualsevol empresari que intervinga en la posada a disposició de béns i servicis als consumidors i usuaris estarà obligat, dins dels límits de la seua activitat respectiva, a respectar les regles següents:

- a) La prohibició de tindre o emmagatzemar productes reglamentàriament no permesos o prohibits, en els locals o instal·lacions de producció, transformació, emmagatzemament o transport d'aliments o begudes.
- b) El manteniment del necessari control, de manera que pugua comprovar-se amb rapidesa i eficàcia l'origen, distribució, destinació i utilització dels béns potencialment insegurs, els que continguen substàncies classificades com a perilloses o els subjectes a obligacions de traçabilitat.
- c) La prohibició de venda a domicili de begudes i aliments, sense perjudi del repartiment, distribució o subministrament dels adquirits o encarregats pels consumidors i usuaris en establiments comercials autoritzats per a venda al públic, i del règim d'autorització de vendes directes a domicili que siguen tradicionalment efectuades en determinades zones del territori nacional.
- d) El compliment de la normativa que establisquen les entitats locals o, si és el cas, les comunitats autònomes sobre els casos, modalitats i condicions en què podrà efectuar-se la venda ambulant de begudes i aliments.
- e) La prohibició de subministrament de béns que no tinguen les marques de seguretat obligatòria o de les dades mínimes que permeten identificar el responsable del bé.
- f) L'obligació de retirar, suspendre o recuperar dels consumidors i usuaris, per mitjà de procediments eficaços, qualsevol bé o servici que no s'ajuste a les condicions i requisits exigits o que, per qualsevol altra causa, supose un risc previsible per a la salut o seguretat de les persones.
- g) La prohibició d'importar productes que no complisquen el que establix esta norma i les disposicions que la despleguen.
- h) Les exigències de control dels productes manufacturats susceptibles d'afectar la seguretat física de les persones, prestant respecte d'això la deguda atenció als servicis de reparació i manteniment.
- i) La prohibició d'utilitzar ingredients, materials i altres elements susceptibles de generar riscos per a la salut i seguretat de les persones. En particular, la prohibició d'utilitzar estos materials o elements en la construcció de vivendes i locals d'ús públic.

**Article 14. Reglaments de béns i servicis.**

1. Els reglaments reguladors dels diferents béns i servicis determinaran, en la mesura que siga necessari, per a assegurar la salut i seguretat dels consumidors i usuaris:
  - a) Els conceptes, definicions, naturalesa, característiques i classificacions.
  - b) Les condicions i requisits de les instal·lacions i del personal qualificat que haja d'atendre-les.
  - c) Els procediments o tractaments usuals de fabricació, distribució i comercialització, permesos, prohibits o subjectes a autorització prèvia.
  - d) Les regles específiques sobre etiquetatge, presentació i publicitat.
  - e) Els requisits essencials de seguretat, incloent-hi els relatius a composició i qualitat.

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

g) Les garanties, responsabilitats, infraccions i sancions.

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

2. Per a assegurar la protecció de la salut i seguretat dels consumidors i usuaris, les administracions públiques competents podran establir reglamentàriament mesures proporcionades en qualsevol de les fases de producció i comercialització de béns i servicis, en particular quant al seu control, vigilància i inspecció.

#### Article 15. *Actuacions administratives.*

1. Davant de situacions de risc per a la salut i seguretat dels consumidors i usuaris, les administracions públiques competents podran adoptar les mesures que siguin necessàries i proporcionades per a la desaparició del risc, incloent-hi la intervenció directa sobre les coses i la compulsió directa sobre les persones. En estos supòsits, totes les despeses que es generen seran a càrrec de qui, amb la seua conducta, les haja originades, amb independència de les sancions que, si és el cas, puguen imposar-se. L'exacció d'estes despeses i sancions podrà dur-se a terme pel procediment administratiu de constrenyiment.

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

3. Els responsables de la coordinació dels sistemes estatals d'intercanvi d'informació integrats en els sistemes europeus d'alertes traslladaran les comunicacions que reben a les autoritats duaneres quan, d'acord amb la informació facilitada en les comunicacions, els productes o servicis alertats procedisquen de tercers països.

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

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

### CAPÍTOL IV

#### **Dret a la informació, formació i educació**

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

1. Els poders públics, en l'àmbit de les seues competències respectives, fomentaran la formació i educació dels consumidors i usuaris, asseguraran que estos disposen de la informació necessària per a l'eficaç exercici dels seus drets i vetllaran perquè se'ls preste la informació comprensible sobre l'adequat ús i consum dels béns i servicis posats a la seua disposició en el mercat.

2. Els mitjans de comunicació social de titularitat pública estatal dedicaran espais i programes, no publici-

taris, a la informació i educació dels consumidors i usuaris. En estos espais i programes, d'acord amb el seu contingut i finalitat, es facilitarà l'accés o participació de les associacions de consumidors i usuaris representatives i els altres grups o sectors interessats, en la forma que s'acorde amb els dits mitjans.

#### Article 18. *Etiquetatge i presentació dels béns i servicis.*

1. L'etiquetatge i presentació dels béns i servicis i les modalitats de realitzar-lo hauran de ser de tal naturalesa que no induisca a error al consumidor i usuari, especialment:

a) Sobre les característiques del bé o servici i, en particular, sobre la seua naturalesa, identitat, qualitats, composició, quantitat, duració, origen o procedència i mode de fabricació o d'obtenció.

b) Atribuïnt al bé o servici efectes o propietats que no posseïska.

c) Suggestint que el bé o servici posseïx característiques particulars, quan tots els béns o servicis semblants posseïsquen estes mateixes característiques.

2. Sense perjudi de les exigències concretes que s'establisquen reglamentàriament, tots els béns i servicis posats a disposició dels consumidors i usuaris hauran d'incorporar, acompanyar o, en últim cas, permetre de manera clara i comprensible, informació veraç, eficaç i suficient sobre les seues característiques essencials, en particular sobre les següents:

a) Nom i adreça completa del productor.

b) Naturalesa, composició i finalitat.

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

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

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

3. Sense perjudi de les excepcions previstes legalment o reglamentàriament, les indicacions obligatòries de l'etiquetatge i presentació dels béns o servicis comercialitzats a Espanya hauran de figurar, almenys, en castellà, llengua espanyola oficial de l'Estat.

4. L'oferta, promoció i publicitat falsa o enganyosa dels béns i servicis serà perseguida i sancionada com a frau. Les associacions de consumidors estaran legitimades per a iniciar i intervindre en els procediments legalment habilitats per a fer-les cessar.

### CAPÍTOL V

#### **Protecció dels legítims interessos econòmics dels consumidors i usuaris**

#### Article 19. *Principi general.*

Els legítims interessos econòmics i socials dels consumidors i usuaris hauran de ser respectats en els termes establits en esta norma i, a més, s'aplicarà el que preveuen les normes civils, mercantils i les altres normes comunitàries, estatals i autonòmiques que siguin aplicables.

#### Article 20. *Promocions.*

La utilització de concursos, sortejos, regals, vals premi o semblants, com a mètodes vinculats a l'oferta, promoció o venda de determinats béns o servicis, serà objecte de regulació específica, on s'establiran les condicions de transparència en què han de produir-se, i s'assegurarà, si

és el cas, la protecció dels legítims interessos econòmics dels consumidors i usuaris.

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

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

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

2. Les oficines i servicis d'informació i atenció al client que les empreses posen a disposició del consumidor hauran d'assegurar que este tinga constància de les seues queixes i reclamacions. Si estos servicis utilitzen l'atenció telefònica o electrònica per a dur a terme les seues funcions hauran de garantir una atenció personal directa, més enllà de la possibilitat d'utilitzar complementàriament altres mitjans tècnics al seu abast.

## TÍTOL II

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

#### CAPÍTOL I

##### **Règim jurídic bàsic de les associacions de consumidors i usuaris**

**Article 22. Objecte.**

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

**Article 23. Concepte i fins.**

1. Són associacions de consumidors i usuaris les organitzacions sense ànim lucre que, constituïdes d'acord amb el que preveu la legislació sobre associacions i reunint els requisits específics exigits en esta norma i les seues normes de desplegament i, si és el cas, en la legislació autonòmica que els siga aplicable, tinguen com a finalitat la defensa dels drets i interessos legítims dels consumidors, incloent-hi la seua informació, formació i educació, bé siga amb caràcter general, bé en relació amb béns o servicis determinats.

També són associacions de consumidors i usuaris les entitats constituïdes per consumidors d'acord amb la legislació de cooperatives, que respecten els requisits bàsics exigits en esta norma i entre els fins de les quals figure, necessàriament, l'educació i formació dels seus socis, i estiguen obligades a constituir un fons amb este objecte, segons la seua legislació específica.

2. Les associacions de consumidors i usuaris podran integrar-se en unions, federacions o confederacions que tinguen idèntics fins i complisquen els requisits específics exigits per esta norma.

3. Les associacions de consumidors i usuaris han d'actuar, per al compliment dels seus fins, amb independència enfront dels operadors del mercat i dels poders públics, sense que l'obtenció de subvencions o altres recursos públics concedits basant-se en criteris d'objectivitat puguen minvar esta independència.

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

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

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

2. A l'efecte del que preveu l'article 11.3 de la Llei d'Enjudiciament Civil, tindran la consideració legal d'associacions de consumidors i usuaris representatives les que formen part del Consell de Consumidors i Usuaris, llevat que l'àmbit territorial del conflicte afecte fonamentalment una comunitat autònoma, i en este cas caldrà ajustar-se a la seua legislació específica.

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

Es prohibix utilitzar els termes consumidor o usuari, la denominació d'associació de consumidors i usuaris o qualsevol altra expressió semblant que induïska a error o confusió sobre la seua naturalesa o la seua legitimitat per a la defensa dels drets i interessos dels consumidors i usuaris, a aquelles organitzacions que no reunisquen els requisits exigits en esta norma o en la normativa autonòmica que els siga aplicable.

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

Les associacions de consumidors i usuaris que incórruen en alguna de les prohibicions previstes per la legislació que els siga aplicable perdran, en tot cas i per un període no inferior als cinc anys següents des que van deixar de concórrer estes circumstàncies, la seua condició d'associació de consumidors i usuaris.

#### CAPÍTOL II

##### **Independència i transparència de les associacions de consumidors i usuaris**

**Article 27. Requisits d'independència.**

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

- a) Incloure com a associats persones jurídiques amb ànim de lucre.
- b) Percebre ajudes econòmiques o financeres de les empreses o grup d'empreses que subministren béns o servicis als consumidors o usuaris.

No tindran la consideració d'ajudes econòmiques les aportacions que es realitzen en les condicions de transparència establides en esta norma i normes reglamentàries, no minven la independència de l'associació i tinguen l'origen en els convenis o acords de col·laboració regulats en este capítol.

- c) Realitzar comunicacions comercials de béns i servicis.

A este efecte, es considera com a comunicació comercial tot acte, conducta o manifestació, incloent-hi la publicitat, no merament informativa, que es relacione directament amb la promoció o venda de béns i servicis.

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

A este efecte, no es consideraran operadors de mercat les societats mercantils en què participen les associacions de consumidors en els termes previstos en l'article següent.

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

f) Incomplir les obligacions de transparència previstes en els articles 29 a 31, ambdós inclusivament.

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

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

#### Article 28. *Participació en societats mercantils.*

1. Les associacions de consumidors podran participar en societats mercantils sempre que estes reunisquen els requisits següents:

a) Tinguen com a objecte social exclusiu l'exercici d'activitats instrumentals concretament delimitades que servisquen als fins d'informació, formació i defensa dels consumidors i usuaris.

b) El seu capital social corresponga íntegrament a associacions de consumidors que reunisquen els requisits exigits per la legislació que els siga aplicable i els beneficis dels quals només es repartisquen entre les associacions de consumidors que participen en el capital social.

Estes societats mercantils estan sotmeses a les prohibicions previstes en l'article anterior i a l'obligació de depositar els seus comptes, que en tot cas hauran d'ajustar-se a la normativa que els siga aplicable segons la seua naturalesa, en l'Institut Nacional del Consum, de conformitat amb el que disposa l'article 31.

2. Del compliment per estes societats mercantils del que disposa este títol, en seran responsables les associacions de consumidors que participen en el seu capital social en els termes que s'hi preveuen, i podrà derivar, si és el cas, en la pèrdua de la condició d'associació de consumidors.

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

1. Estatutàriament o per acord adoptat en assemblea general, les associacions de consumidors i usuaris definiran, amb ple respecte al que estableix esta norma, quin és el marc legítim de la seua col·laboració amb els operadors del mercat de qualsevol sector d'activitat, en defensa dels drets dels consumidors i la lleial competència, així com els supòsits en què podran subscriure's convenis o acords de col·laboració amb estos, el seu abast i manera d'instrumentar-los.

2. Els estatuts o acords d'assemblea general en què s'establisca este marc de col·laboració amb els operadors del mercat de les associacions d'àmbit supraautonòmic es depositaran en l'Institut Nacional del Consum i en la Secretaria del Consell de Consumidors i Usuaris.

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

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

a) Tindre com a finalitat exclusiva el desenrotllament de projectes específics d'informació, formació i defensa dels consumidors i usuaris, i millorar la seua posició en el mercat.

b) Respectar els principis d'independència i transparència.

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

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

#### Article 31. *Depòsit dels comptes anuals.*

Els comptes anuals de l'entitat es depositaran en l'Institut Nacional del Consum en el termini d'un mes des de l'endemà de la data de ser aprovats pels òrgans estatutaris corresponents.

Estos comptes anuals, integrats pel balanç, el compte de resultats i la memòria, hauran de formular-se de conformitat amb les normes d'adaptació del Pla General de Comptabilitat a les entitats sense fins lucratiu, aprovades per l'article 1 del Reial Decret 776/1998, de 30 d'abril.

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

1. La informació depositada per les associacions de consumidors i usuaris a què es referixen els articles precedents serà pública.

2. Reglamentàriament podran establir-se els terminis, condicions i requisits addicionals de les obligacions de depòsit i accés regulades en este article.

### CAPÍTOL III

#### **Registre Estatal d'Associacions de Consumidors i Usuaris**

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

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

Després de la seua denominació, estes associacions de consumidors i usuaris indicaran el seu número d'inscripció registral.

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

No obstant el que es preveu en el paràgraf anterior, reglamentàriament s'establiran els requisits mínims d'implantació territorial, nombre d'associats i programes d'activitats a desenrotllar que hauran d'acreditar les associacions de consumidors i usuaris per a la seua inscripció en el Registre Estatal d'Associacions de Consumidors i Usuaris.

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

L'Institut Nacional del Consum podrà demanar a les associacions de consumidors i usuaris que sol·liciten la seua inscripció en el Registre Estatal d'Associacions de Consumidors i Usuaris o a les ja inscrites en este, tota la documentació i informació que siga necessària per a verificar el compliment i manteniment dels requisits exigits en este títol.

Així mateix, podran realitzar, per si o per mitjà de la contractació amb entitats externes i independents, auditories de comptes amb idèntica finalitat.

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

1. La realització per les associacions de consumidors i usuaris inscrites en el Registre Estatal d'Associacions de Consumidors i Usuaris d'alguna de les actuacions prohibides pels articles 23.3 i 27 donarà lloc a la seua exclusió del dit registre, amb la tramitació prèvia del procediment administratiu previst reglamentàriament.

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

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

1. Només a l'efecte de publicitat, en el Registre Estatal d'Associacions de Consumidors i Usuaris podrà figurar informació sobre les associacions de consumidors inscrites en els registres que, amb esta finalitat, puguen crear-se en les comunitats autònomes.

2. L'Institut Nacional del Consum cooperarà amb les comunitats autònomes perquè la informació a què es referix l'apartat anterior figure en el Registre Estatal d'Associacions de Consumidors i Usuaris i els facilitarà informació de les associacions de consumidors d'àmbit nacional o que no desenrotllen principalment les seues funcions en l'àmbit d'una comunitat autònoma inscrites en este.

## CAPÍTOL IV

### Representació i consulta

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

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

- Ser declarades d'utilitat pública.
- Percebre ajudes i subvencions públiques.
- Representar, com a associació de consumidors i usuaris, els seus associats i exercir les corresponents accions en defensa d'estos, de l'associació o dels interessos generals, col·lectius o difusos, dels consumidors i usuaris.
- Gaudir del dret d'assistència jurídica gratuïta en la forma prevista en la Llei 1/1996, de 10 de gener, d'Assistència Jurídica Gratuïta.
- Integrar-se, en els termes que reglamentàriament es determine, en el Consell de Consumidors i Usuaris.

**Article 38. Consell de Consumidors i Usuaris.**

1. Com a òrgan nacional de consulta i representació institucional dels consumidors i usuaris a través de les

seues organitzacions, el Consell de Consumidors i Usuaris integrarà les associacions de consumidors i usuaris d'àmbit supraautonòmic que, atenent la seua implantació territorial, nombre de socis, trajectòria en l'àmbit de la protecció dels consumidors i usuaris i programes d'activitats a desenrotllar, siguen més representatives.

Reglamentàriament, es determinarà la composició i les funcions del Consell de Consumidors i Usuaris.

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

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

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

1. El Consell de Consumidors i Usuaris serà oït en consulta, en el procediment d'elaboració de disposicions de caràcter general d'àmbit estatal relatives a matèries que afecten directament els consumidors i usuaris.

2. Serà preceptiva la seua audiència en els casos següents:

- Reglaments d'aplicació d'esta norma.
- Reglamentacions sobre béns o servicis d'ús i consum.
- Ordenació del mercat interior i disciplina del mercat.
- Preus i tarifes de servicis, quan afecten directament els consumidors o usuaris i es troben legalment subjectes a control de les administracions públiques.
- Condicions generals dels contractes o models de contractes regulats o autoritzats pels poders públics a servicis d'interés general o prestats als consumidors per empreses públiques.
- En els altres casos en què una llei així ho establisca.

3. Les associacions empresarials seran oïdes en consulta en el procediment d'elaboració de les disposicions de caràcter general relatives a matèries que els afecten directament.

Serà preceptiva la seua audiència en els supòsits continguts en els apartats a), b), c) i f) de l'apartat anterior.

4. Es considerarà complit el dit tràmit preceptiu d'audiència quan les associacions esmentades es troben representades en els òrgans col·legiats que participen en l'elaboració de la disposició. En els altres casos, la notificació o comunicació es dirigirà a la federació o agrupació empresarial corresponent.

## TÍTOL III

### Cooperació institucional

#### CAPÍTOL I

### Conferència Sectorial de Consum

**Article 40. Conferència Sectorial de Consum.**

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

2. Sense perjudi de la participació de l'associació d'àmbit estatal d'entitats locals amb més implantació en la Conferència Sectorial de Consum, d'acord amb el que preveu l'article 5.4 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, el Ministeri de Sanitat i Consum impulsarà la cooperació institucional amb les corporacions locals a través de la dita associació, i establirà, si és el cas, òrgans permanents de cooperació institucional, de conformitat amb el que preveu la regulació de les bases de règim local.

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

Són funcions de la Conferència Sectorial de Consum:

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

## CAPÍTOL II

### **Cooperació institucional en matèria de formació i control de la qualitat**

#### Article 42. *Cooperació en matèria de formació.*

En la Conferència Sectorial de Consum i els seus òrgans de cooperació institucional podran acordar-se mesures tendents a fomentar la formació i educació en matèria de consum de:

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

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

Els òrgans de cooperació institucional amb les comunitats autònomes competents per raó de la matèria, podran acordar la realització de campanyes o actuacions

programades de control de mercat, directament o en col·laboració amb les associacions de consumidors i usuaris, especialment en relació amb:

- a) Els béns i servicis d'ús o consum comú, ordinari i generalitzat.
- b) Els béns i servicis que reflectisquen un major grau d'incidències en els estudis estadístics o epidemiològics.
- c) Els béns o servicis sobre els quals es produísca un nombre més gran de reclamacions o en els que, pel tipus d'estes, calga deduir raonablement que hi ha situacions especialment lesives per als drets dels consumidors i usuaris o afecten col·lectius especialment vulnerables.
- d) Els béns i servicis que siguen objecte de programes específics d'investigació.
- e) Aquells altres béns o servicis en què així s'acorde atenen les seues característiques, la seua especial complexitat o qualsevol altra raó d'oportunitat.

#### Article 44. *Informació sobre la qualitat dels béns i servicis.*

1. Les administracions públiques competents podran fer públics els resultats dels estudis de mercat i de les campanyes o actuacions de control realitzades per estes.

2. Excepte per raons de salut i seguretat, els centres d'investigació de l'Administració general de l'Estat que intervinguen en el control de la qualitat dels béns i servicis podran divulgar o autoritzar la divulgació de les dades concretes sobre béns o servicis obtinguts en els estudis, anàlisis o controls de qualitat realitzats per estos, en qualsevol de les circumstàncies següents:

- a) Hi haja conformitat expressa de l'empresari que subministra els corresponents béns o servicis.
- b) Els resultats obtinguts hagen servit de base per a la imposició d'una sanció administrativa ferma.
- c) Els resultats obtinguts reflectisquen defectes o excessos que superen els índexs o marges de tolerància reglamentàriament establits i s'haja facilitat la seua comprovació com a garantia per als interessats o estos hagen renunciat a esta.
- d) Les dades que es divulguen reflectisquen resultats sobre composició, qualitat, presentació, o qualsevol altre de semblant, dins dels índexs o marges de tolerància reglamentàriament establits.

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

4. Quan les dades que es pretenguen divulgar s'hagen obtingut a requeriment d'una altra administració pública, no podran publicar-se els resultats obtinguts si hi ha oposició expressa d'esta.

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

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

- a) El desenrotllament de programes de prospecció de mercat, per mitjà de la realització d'anàlisis comparatives de béns i servicis que s'ajusten als requisits que sobre la realització d'estes anàlisis comparatives s'establisquen reglamentàriament que, en tot cas, ha de garantir els drets de les parts afectades.
- b) La realització d'una anàlisi estadística de les reclamacions i queixes plantejades pels consumidors i usuaris en el territori de l'Estat.
- c) Els requisits que han d'acreditar els empresaris mereixedors de premis o distintius de qualitat d'àmbit estatal.

## TÍTOL IV

### Potestat sancionadora

#### CAPÍTOL I

##### Disposicions generals

###### Article 46. *Principis generals.*

1. Les administracions públiques competents, en l'ús de la seua potestat sancionadora, sancionaran les conductes tipificades com a infracció en matèria de defensa dels consumidors i usuaris, sense perjudi de les responsabilitats civils, penals o d'un altre tipus que puguen concórrer-hi.

2. La instrucció de causa penal davant dels tribunals de justícia suspendrà la tramitació de l'expedient administratiu sancionador que haja sigut incoat pels mateixos fets i, si és el cas, l'eficàcia dels actes administratius d'imposició de sanció. Les mesures administratives que hagen sigut adoptades per a salvaguardar la salut i seguretat de les persones es mantindran mentres l'autoritat judicial es pronuncie sobre estes.

En cap cas es produirà una doble sanció pels mateixos fets i en funció dels mateixos interessos públics protegits, si bé hauran d'exigir-se les altres responsabilitats que es deduisquen d'altres fets o infraccions concurrents.

###### Article 47. *Administració competent.*

1. Les administracions espanyoles que en cada cas siguen competents sancionaran les infraccions en matèria de defensa dels consumidors i usuaris comeses en territori espanyol siga quina siga la nacionalitat, el domicili o el lloc en què radiquen els establiments del responsable.

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

3. Les autoritats competents en matèria de consum sancionaran, així mateix, les conductes tipificades com a infraccions en matèria de defensa dels consumidors i usuaris dels empresaris dels sectors que compten amb regulació específica.

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

D'acord amb el que preveu l'article 130.2 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, en el procediment sancionador podrà exigir-se a l'infractor la reposició de la situació alterada per la infracció al seu estat original i, si és el cas, la indemnització de danys i perjudis provats causats al consumidor que seran determinats per l'òrgan competent per a imposar la sanció; s'haurà de notificar a l'infractor perquè en el termini d'un mes procedisca a la seua satisfacció, i, si no es fa així, quedarà expedita la via judicial.

#### CAPÍTOL II

##### Infraccions i sancions

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

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

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

b) Les accions o omissions que produïsquen riscos o danys efectius per a la salut o seguretat dels consumidors i usuaris, ja siga de manera conscient o deliberada, ja per abandó de la diligència i precaucions exigibles en l'activitat, servici o instal·lació de què es tracte.

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

d) L'alteració, adulteració o frau en béns i servicis susceptibles de consum per addició o sostracció de qualsevol substància o element, alteració de la seua composició o qualitat, incompliment de les condicions que corresponguen a la seua naturalesa o la garantia, arreglament o reparació de productes de naturalesa duradora i en general qualsevol situació que induïska a engany o confusió o que impedisca reconéixer la verdadera naturalesa del bé o servici.

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

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

g) L'incompliment de les disposicions sobre seguretat quan afecten o puguen suposar un risc per als consumidors i usuaris.

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

i) La introducció de clàusules abusives en els contractes.

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

k) En general, l'incompliment dels requisits, obligacions o prohibicions establits en esta norma i les disposicions que la despleguen.

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

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

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

###### Article 50. *Graduació de les infraccions.*

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

2. Les infraccions tipificades en l'apartat 2 de l'article anterior es consideraran, en tot cas, infraccions greus,

sent molt greus quan hi haja reincidència o el volum de la facturació realitzada a què es referix la infracció siga superior a 601.012,10 euros.

#### Article 51. Sancions.

1. Les infraccions en matèria de defensa dels consumidors i usuaris previstes en esta norma seran sancionades per les administracions públiques competents amb multes d'acord amb la graduació següent:

- a) Infraccions lleus, fins a 3.005,06 euros.
- b) Infraccions greus, entre 3.005,07 euros i 15.025,30 euros, podent sobrepassar la dita quantitat fins a aconseguir el quintuple del valor dels béns o servicis objecte de la infracció.
- c) Infraccions molt greus, entre 15.025,31 i 601.012,10 euros, podent sobrepassar la dita quantitat fins a aconseguir el quintuple del valor dels béns o servicis objecte d'infracció.

2. En el supòsit d'infraccions molt greus, l'administració pública competent podrà acordar el tancament temporal de l'establiment, instal·lació o servici per un termini màxim de cinc anys. En este cas, s'aplicarà la legislació laboral en relació amb les obligacions de l'empresa enfront dels treballadors.

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

#### Article 52. Sancions accessòries.

L'administració pública competent podrà acordar, com a sancions accessòries, enfront de les infraccions en matèria de defensa dels consumidors i usuaris previstes en esta norma:

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

Les despeses derivades de les mesures adoptades en el paràgraf anterior, incloent-hi, entre altres, les derivades del transport, distribució i destrucció, seran per compte de l'infractor.

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

## TÍTOL V

### Procediments judicials i extrajudicials de protecció dels consumidors i usuaris

#### CAPÍTOL I

##### Accions de cessació

#### Article 53. Accions de cessació.

L'acció de cessació es dirigix a obtindre una sentència que condemne al demandat a cessar la conducta i a prohibir la seua reiteració futura. Així mateix, l'acció podrà

exercir-se per a prohibir la realització d'una conducta quan esta haja finalitzat al temps d'exercitar l'acció, si hi ha indicis suficients que facen témer la seua reiteració de manera immediata.

A l'efecte del que disposa este capítol, també es considera conducta contrària a esta norma en matèria de clàusules abusives la recomanació d'utilització de clàusules abusives.

#### Article 54. Legitimació.

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

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

b) Les associacions de consumidors i usuaris que reunisquen els requisits establits en esta norma o, si és el cas, en la legislació autonòmica en matèria de defensa dels consumidors i usuaris.

c) El Ministeri Fiscal.

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

Els jutges i tribunals acceptaran la dita llista com a prova de la capacitat de l'entitat habilitada per a ser part, sense perjuí d'examinar si la finalitat d'esta i els interessos afectats legitimen l'exercici de l'acció.

2. Totes les entitats esmentades en l'apartat anterior podran personar-se en els processos promoguts per una altra qualsevol d'estes, si ho consideren oportú per a la defensa dels interessos que representen.

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

Així mateix, estaran legitimats per a l'exercici d'esta acció:

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

b) El Ministeri Fiscal.

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

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

El Ministeri de Justícia notificarà a la Comissió Europea cada una de les dites entitats, amb la seua denominació i finalitat, amb la sol·licitud prèvia dels dits òrgans o entitats, i traslladarà eixa notificació a l'Institut Nacional del Consum.

2. Les associacions de consumidors i usuaris presents en el Consell de Consumidors i Usuaris podran exercitar accions de cessació en un altre estat membre de

la Comunitat Europea quan estiguen incloses en la llista publicada en el «Diari Oficial de les Comunitats Europees», i hauran de sol·licitar a l'Institut Nacional del Consum la incorporació a la dita llista.

El Ministeri de Justícia notificarà a la Comissió Europea cada una de les dites entitats, amb la seua denominació i finalitat, a instància de l'Institut Nacional del Consum.

**Article 56. Imprescriptibilitat de les accions de cessació.**

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

## CAPÍTOL II

### Sistema Arbitral del Consum

**Article 57. Sistema Arbitral del Consum.**

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

2. L'organització, gestió i administració del Sistema Arbitral de Consum i el procediment de resolució dels conflictes, serà establert reglamentàriament pel Govern. En el dit reglament podrà preveure's la decisió en equitat, llevat que les parts opten expressament per l'arbitratge de dret, el procediment a través del qual s'administrarà l'arbitratge electrònic, els supòsits en què podrà interposar-se una reclamació davant de la Junta Arbitral Nacional enfront de les resolucions de les juntes arbitral territorials sobre admissió o inadmissió de les sol·licituds d'arbitratge i els casos en què actuarà un àrbitre únic en l'administració de l'arbitratge de consum.

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

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

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

**Article 58. Submissió al Sistema Arbitral del Consum.**

1. La submissió de les parts al Sistema Arbitral del Consum serà voluntària i haurà de constar expressament, per escrit, per mitjans electrònics o en qualsevol altra forma admesa legalment que permetta tindre constància de l'acord.

2. Quedaran sense efecte els convenis arbitral i les ofertes públiques d'adhesió a l'arbitratge de consum formalitzats pels qui siguen declarats en concurs de creditors. Amb este fi, la interlocutòria de declaració de concurs serà notificada a l'òrgan a través del qual s'haja formalitzat el conveni i a la Junta Arbitral Nacional, i des d'eixe moment el deutor concursat quedarà exclòs, amb caràcter general, del Sistema Arbitral de Consum.

## LLIBRE SEGON

### Contractes i garanties

#### TÍTOL I

#### Contractes amb els consumidors i usuaris

#### CAPÍTOL I

#### Disposicions generals

**Article 59. Àmbit d'aplicació.**

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

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

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

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

**Article 60. Informació prèvia al contracte.**

1. Abans de contractar, l'empresari haurà de posar a disposició del consumidor i usuari, de manera clara, comprensible i adaptada a les circumstàncies, la informació rellevant, veraç i suficient sobre les característiques essencials del contracte, en particular sobre les seues condicions jurídiques i econòmiques, i dels béns o servicis objecte d'este.

2. A este efecte, seran rellevants les obligacions d'informació sobre els béns o servicis establides en esta norma i les normes que siguen aplicables i, a més:

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

b) Preu complet, incloent-hi els impostos, o pressupost, si és el cas. En tota informació al consumidor sobre el preu dels béns o servicis, incloent-hi la publicitat, s'informarà del preu final complet, desglossant, si és el cas, l'import dels increments o descomptes que s'apliquen, de les despeses que es facen repercutir en el consumidor i usuari i de les despeses addicionals per servicis accessoris, finançament o altres condicions de pagament semblants.

c) Data d'entrega, execució del contracte i duració.

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

e) Garanties oferides.

f) Llengua o llengües en què podrà formalitzar-se el contracte, quan esta no siga la llengua en què se li ha ofert la informació prèvia a la contractació.

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

3. La informació precontractual ha de facilitar-se al consumidor de manera gratuïta.

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

1. L'oferta, promoció i publicitat dels béns o servicis s'ajustaran a la seua naturalesa, característiques, utilitat o

finalitat i a les condicions jurídiques o econòmiques de la contractació.

2. El contingut de l'oferta, promoció o publicitat, les prestacions pròpies de cada bé o servei, les condicions jurídiques o econòmiques i garanties oferides seran exigibles pels consumidors i usuaris, encara que no figuren expressament en el contracte subscrit o en el document o comprovant rebut, i hauran de tindre's en compte en la determinació del principi de conformitat amb el contracte.

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

#### Article 62. *Contracte.*

1. En la contractació amb consumidors ha de constar de manera inequívoca la seua voluntat de contractar o, si és el cas, de posar fi al contracte.

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

3. En particular, en els contractes de prestació de servicis o subministrament de productes de tracte successiu o continuat es prohibeixen les clàusules que establisquen terminis de duració excessiva o limitacions que exclouen o obstaculitzen el dret del consumidor a posar fi al contracte.

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

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

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

1. En els contractes amb consumidors i usuaris s'entregarà rebut justificant, còpia o document acreditatiu amb les condicions essencials de l'operació, incloent-hi les condicions generals de la contractació, acceptades i firmades pel consumidor i usuari, quan estes siguen utilitzades en la contractació.

2. Excepte el que preveu legalment en relació amb els contractes que, per prescripció legal, hagen de formalitzar-se en escriptura pública, la formalització del contracte serà gratuïta per al consumidor, quan legalment o reglamentàriament haja de documentar-se este per escrit o en qualsevol altre suport de naturalesa duradora.

#### Article 64. *Documentació complementària en la compra-venda de vivendes.*

En el cas de vivendes la primera transmissió de les quals s'efectue després de l'entrada en vigor d'esta norma, es facilitarà, a més, la documentació prevista en la Llei d'Ordenació de l'Edificació o norma autonòmica que siga aplicable.

#### Article 65. *Integració del contracte.*

Els contractes amb els consumidors s'integraran, en benefici del consumidor, conforme al principi de bona fe objectiva, també en els supòsits d'omissió d'informació precontractual rellevant.

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

En la contractació amb consumidors i usuaris no es podrà fer obligatòria la compareixença personal del consumidor i usuari per a realitzar cobraments, pagaments o tràmits semblants, i haurà de garantir-se, en tot cas, la constància de l'acte realitzat.

#### Article 67. *Punts de connexió.*

1. Les normes de protecció enfront de les clàusules abusives contingudes en els articles 82 a 91 seran aplicables als consumidors i usuaris, siga quina siga la llei triada per les parts per a regir el contracte, quan este mantinga una estreta relació amb el territori d'un estat membre de l'Espai Econòmic Europeu.

S'entendrà, en particular, que hi ha un vincle estret quan el professional exercisca les seues activitats en un o més estats membres de l'Espai Econòmic Europeu, o per qualsevol mitjà de publicitat o comunicació dirigisca estes activitats a un o més estats membres i el contracte està comprés en el marc d'eixes activitats. En els contractes relatius a immobles s'entendrà, així mateix, que hi ha un vincle estret quan es troben situats en el territori d'un estat membre.

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

S'entendrà, en particular, que hi ha un vincle estret quan el bé haja d'utilitzar-se, exercir-se el dret o realitzar-se la prestació en algun dels estats membres de la Unió Europea, o el contracte s'haja subscrit totalment o parcialment en qualsevol d'estos, o una de les parts siga ciutadà d'un estat membre de la Unió Europea o presente el negoci jurídic qualsevol altra connexió anàloga o vincle estret amb el territori de la Unió Europea.

## CAPÍTOL II

### Dret de desistiment

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

1. El dret de desistiment d'un contracte és la facultat del consumidor i usuari de deixar sense efecte el contracte subscrit, notificant-ho així a l'altra part contractant en el termini establert per a l'exercici d'eixe dret, sense necessitat de justificar la seua decisió i sense penalització de cap classe.

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

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

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

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

1. Quan la llei atribuisca el dret de desistiment al consumidor i usuari, l'empresari contractant haurà d'informar-lo per escrit en el document contractual, de manera clara, comprensible i precisa, del dret de desistir del contracte i dels requisits i conseqüències del seu exercici, incloent-hi les modalitats de restitució del bé o servei rebut. Haurà d'entregar-li, a més, un document de desistiment, identificat clarament com a tal, que expresse el nom i l'adreça de la persona a qui ha d'enviar-se i les dades d'identificació del contracte i dels contractants a què es referix.

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

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

L'exercici del dret de desistiment no estarà subjecte a cap formalitat, i bastarà que s'acredite en qualsevol forma admesa en dret. En tot cas, es considerarà vàlidament exercit per mitjà de l'enviament del document de desistiment o per mitjà de la devolució dels productes rebuts.

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

1. El consumidor i usuari disposarà d'un termini mínim de set dies hàbils per a exercir el dret de desistiment. Serà la llei del lloc on s'ha entregat el bé objecte del contracte o on ha de prestar-se el servei, la que determine els dies que han de considerar-se hàbils.

2. Sempre que l'empresari haja complit el deure d'informació i documentació establert en l'article 69.1, el termini a què es referix l'apartat anterior es computarà des de la recepció del bé objecte del contracte o des de la formalització d'este, si l'objecte del contracte és la prestació de servicis.

3. Si l'empresari no ha complit el deure d'informació i documentació sobre el dret de desistiment, el termini per al seu exercici serà de tres mesos a comptar des que es va entregar el bé contractat o s'ha subscrit el contracte, si l'objecte d'este és la prestació de servicis. Si el deure d'informació i documentació es complix durant l'esmentat termini de tres mesos, el termini legalment previst per a l'exercici del dret de desistiment començarà a comptar d'eixe moment.

4. Per a determinar l'observança del termini per a desistir es tindrà en compte la data d'expedició de la declaració de desistiment.

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

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

**Article 73. Despeses vinculades al desistiment.**

L'exercici del dret de desistiment no implicarà cap despesa per al consumidor i usuari. A este efecte, es considerarà lloc de compliment el lloc on el consumidor i usuari haja rebut la prestació.

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

1. Exercit el dret de desistiment, les parts hauran de restituir-se recíprocament les prestacions d'acord amb el que disposen els articles 1.303 i 1.308 del Codi Civil.

2. El consumidor i usuari no haurà de reembossar cap quantitat per la disminució del valor del bé que siga

conseqüència del seu ús, d'acord amb el que s'ha pactat o amb la seua naturalesa, o per l'ús del servei.

3. El consumidor i usuari tindrà dret al reembossament de les despeses necessàries i útils que haja realitzat en el bé.

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

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

En estos casos, quan la impossibilitat de devolució li siga imputable, el consumidor i usuari respondrà del valor de mercat que haja tingut la prestació en el moment de l'exercici del dret de desistiment, llevat que el dit valor siga superior al preu d'adquisició, i en este cas respondrà d'este.

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

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

Quan el consumidor i usuari haja exercit el dret de desistiment, l'empresari estarà obligat a tornar les sumes abonades pel consumidor i usuari sense retenció de despeses. La devolució d'estes sumes haurà d'efectuar-se com més prompte millor i, en tot cas, en el termini màxim de 30 dies des del desistiment.

Transcorregut el dit termini sense que el consumidor i usuari haja recuperat la suma deguda, tindrà dret a reclamar-la duplicada, sense perjuí que a més se li indemnitzen els danys i perjuís que se li hagen causat en allò que excedeixca la dita quantitat.

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

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

Quan en el contracte per al qual s'exercisca el dret de desistiment el preu a abonar pel consumidor i usuari haja sigut totalment o parcialment finançat per mitjà d'un crèdit concedit per l'empresari contractant o per part d'un tercer amb l'acord previ d'este amb l'empresari contractant, l'exercici del dret de desistiment implicarà al mateix temps la resolució del crèdit sense cap penalització per al consumidor i usuari.

**Article 78. Accions de nul·litat o resolució.**

La falta d'exercici del dret de desistiment en el termini fixat no serà obstacle per al posterior exercici de les accions de nul·litat o resolució del contracte quan siguen procedents d'acord amb dret.

**Article 79. Dret contractual de desistiment.**

A falta de previsions específiques en l'oferta, promoció, publicitat o en el mateix contracte el dret de desistiment reconegut contractualment, este s'ajustarà al que preveu este títol.

El consumidor i usuari que exercisca el dret de desistiment contractualment reconegut no tindrà en cap cas obligació d'indemnitzar pel desgast o deteriorament del bé o per l'ús del servei degut exclusivament a la seua prova per a prendre una decisió sobre la seua adquisició definitiva.

En cap cas, l'empresari no podrà exigir bestreta de pagament o prestació de garanties, inclús l'acceptació d'efectes que garantisquen un eventual rescabament a favor seu per al cas que s'exercite el dret de desistiment.

## TÍTOL II

### Condicions generals i clàusules abusives

#### CAPÍTOL I

##### Clàusules no negociades individualment

Article 80. *Requisits de les clàusules no negociades individualment.*

1. En els contractes amb consumidors i usuaris que utilitzen clàusules no negociades individualment, incloent-hi els que promoguen les administracions públiques i les entitats i empreses que en depenguen, aquelles hauran de complir els requisits següents:

a) Concreció, claredat i senzillesa en la redacció, amb possibilitat de comprensió directa, sense reexpedicions a textos o documents que no es faciliten prèviament o simultàniament a la conclusió del contracte, i als quals, en tot cas, haurà de fer-se referència expressa en el document contractual.

b) Accessibilitat i llegibilitat de manera que permeta al consumidor i usuari el coneixement previ a la formalització del contracte sobre la seua existència i contingut.

Sense perjudi del que estableix l'article 63.1, en els casos de contractació telefònica o electrònica amb condicions generals serà necessari que conste, en els termes que reglamentàriament s'establisquen, l'acceptació de totes i cada una de les clàusules del contracte, sense necessitat de firma convencional. En este supòsit, s'enviarà immediatament al consumidor i usuari justificació de la contractació efectuada per escrit o, excepte oposició expressa del consumidor i usuari, en qualsevol suport de naturalesa duradora adequat a la tècnica de comunicació a distància utilitzada, on constaran tots els termes d'esta. La càrrega de la prova del compliment d'esta obligació correspon al predisposador.

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

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

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

Article 81. *Aprovació i informació.*

1. Les clàusules, condicions o estipulacions que utilitzen les empreses públiques o concessionàries de servicis públics estaran sotmeses a l'aprovació i control de les administracions públiques competents, quan així es dispose com a requisit de validesa i amb independència de la consulta al Consell de Consumidors i Usuaris prevista en esta o altres lleis. Tot això, sense perjudi del seu sotmetiment a les disposicions generals d'esta norma.

2. Els notaris i els registradors de la propietat i mercantils, en l'exercici professional de les seues respectives funcions públiques, informaran els consumidors i usuaris en els assumptes propis de la seua especialitat i competència.

## CAPÍTOL II

### Clàusules abusives

Article 82. *Concepte de clàusules abusives.*

1. Es consideraran clàusules abusives totes aquelles estipulacions no negociades individualment i totes aquelles pràctiques no consentides expressament que, en contra de les exigències de la bona fe causen, en perjudi del consumidor i usuari, un desequilibri important dels drets i obligacions de les parts que es deriven del contracte.

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

L'empresari que afirme que una determinada clàusula ha sigut negociada individualment assumirà la càrrega de la prova.

3. El caràcter abusiu d'una clàusula s'apreciarà tenint en compte la naturalesa dels béns o servicis objecte del contracte i considerant totes les circumstàncies concurrents en el moment de la seua subscripció, així com totes les altres clàusules del contracte o d'un altre del qual depenga.

4. No obstant el que preveuen en els apartats precedents, en tot cas són abusives les clàusules que, d'acord amb el que disposen els articles 85 a 90, ambdós inclusivament:

- a) vinculen el contracte a la voluntat de l'empresari,
- b) limiten els drets del consumidor i usuari,
- c) determinen la falta de reciprocitat en el contracte,
- d) imposen al consumidor i usuari garanties desproporcionades o li imposen indegudament la càrrega de la prova,
- e) resulten desproporcionades en relació amb el perfeccionament i execució del contracte, o
- f) contravinguen les regles sobre competència i dret aplicable.

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

1. Les clàusules abusives seran nul·les de ple dret i es consideraran no posades.

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

A este efecte, el jutge que declare la nul·litat de les dites clàusules integrarà el contracte i disposarà de facultats moderadores respecte dels drets i obligacions de les parts, quan subsistisca el contracte, i de les conseqüències de la seua ineficàcia en cas de perjudi apreciable per al consumidor i usuari.

Només quan les clàusules subsistents determinen una situació no equitativa en la posició de les parts que no puga ser esmenada, el jutge podrà declarar la ineficàcia del contracte.

Article 84. *Autorització i inscripció de clàusules declarades abusives.*

Els notaris i els registradors de la propietat i mercantils, en l'exercici professional de les seues respectives funcions públiques, no autoritzaran ni inscriuran aquells contractes o negocis jurídics en què es pretenga la inclusió de clàusules declarades nul·les per abusives en sentència inscrita en el Registre de Condicions Generals de la Contractació.

**Article 85. Clàusules abusives pel fet que vinculen el contracte a la voluntat de l'empresari.**

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

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

2. Les clàusules que prevegen la pròrroga automàtica d'un contracte de duració determinada si el consumidor i usuari no es manifesta en contra, fixant una data límit que no permeta de manera efectiva al consumidor i usuari manifestar la seua voluntat de no prorrogar-lo.

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

En els contractes referits a servicis financers, el que estableix el paràgraf anterior es considerarà sense perjudici de les clàusules per les quals l'empresari es reserve la facultat de modificar sense avís previ el tipus d'interès degut pel consumidor o al consumidor, així com l'import d'altres despeses relacionades amb els servicis financers, quan aquelles es troben adaptades a un índex, sempre que es tracte d'índexs legals i es describa el mode de variació del tipus, o en altres casos de raó vàlida, a condició que l'empresari estiga obligat a informar-ne en el més breu termini als altres contractants i estos puguen resoldre immediatament el contracte sense cap penalització.

Igualment, podran modificar-se unilateralment les condicions d'un contracte de servicis financers de duració indeterminada pels motius vàlids expressats en este, sempre que l'empresari estiga obligat a informar el consumidor i usuari amb antelació raonable i este tinga la facultat de resoldre el contracte, o, si és el cas, rescindir unilateralment, sense previ avís en el supòsit de raó vàlida, a condició que l'empresari n'informe immediatament els altres contractants.

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

El que preveu este paràgraf no afecta les clàusules en què es preveja la resolució del contracte per incompliment o per motius greus, aliens a la voluntat de les parts, que alteren les circumstàncies que van motivar la subscripció del contracte.

5. Les clàusules que determinen la vinculació incondicionada del consumidor i usuari al contracte encara que l'empresari no haja complit les seues obligacions.

6. Les clàusules que suposen la imposició d'una indemnització desproporcionadament alta al consumidor i usuari que no complisca les seues obligacions.

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

8. Les clàusules que suposen la consignació de dates d'entrega merament indicatives condicionades a la voluntat de l'empresari.

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

10. Les clàusules que prevegen l'estipulació del preu en el moment de l'entrega del bé o servici o les que ator-

guen a l'empresari la facultat d'augmentar el preu final sobre el convingut, sense que en ambdós casos hi haja raons objectives i sense reconèixer el consumidor i usuari el dret a resoldre el contracte si el preu final resulta molt superior al que s'ha estipulat inicialment.

El que estableix el paràgraf anterior es considerarà sense perjudici de l'adaptació de preus a un índex, sempre que estos índexs siguen legals i que en el contracte es describa explícitament el mode de variació del preu.

11. Les clàusules que suposen la concessió a l'empresari del dret a determinar si el bé o servici s'ajusta al que s'ha estipulat en el contracte.

**Article 86. Clàusules abusives pel fet que limiten els drets bàsics del consumidor i usuari.**

En qualsevol cas, seran abusives les clàusules que limiten o priven el consumidor i usuari dels drets reconeguts per normes dispositives o imperatives i, en particular, aquelles estipulacions que prevegen:

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

En particular, les clàusules que modifiquen, en perjudici del consumidor i usuari, les normes legals sobre conformitat amb el contracte dels béns o servicis posats a la seua disposició o limiten el dret del consumidor i usuari a la indemnització pels danys i perjudicis ocasionats per la dita falta de conformitat.

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

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

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

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

6. La imposició de renúncies a l'entrega de document acreditatiu de l'operació.

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

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

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

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

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

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

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

5. Les estipulacions que prevegen l'arredoniment a l'alça en el temps consumit o en el preu dels béns o servicis o qualsevol altra estipulació que preveja el cobrament per productes o servicis no efectivament usats o consumits de manera efectiva.

En aquells sectors en què l'inici del servici comporte indissolublement unit un cost per a les empreses o els professionals no repercutit en el preu, no es considerarà

abusiva la facturació per separat d'estos costos quan s'adeqüen al servici efectivament prestat.

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

#### Article 88. *Clàusules abusives sobre garanties.*

En tot cas, es consideraren abusives les clàusules que suposen:

1. La imposició de garanties desproporcionades al risc assumit.

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

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

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

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

En tot cas, tenen la consideració de clàusules abusives:

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

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

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

a) L'estipulació que el consumidor ha de fer-se càrrec de les despeses derivades de la preparació de la titulació que per la seua naturalesa corresponguen a l'empresari (obra nova, propietat horitzontal, hipoteques per a finançar la seua construcció o la seua divisió i cancel·lació).

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

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

d) L'estipulació que impose al consumidor les despeses derivades de l'establiment dels accessos als subministraments generals de la vivenda, quan esta haja de ser entregada en condicions d'habitabilitat.

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

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

6. La negativa expressa al compliment de les obligacions o prestacions pròpies de l'empresari, amb reexpedició automàtica a procediments administratius o judicials de reclamació.

7. La imposició de condicions de crèdit que per als descoberts en compte corrent superen els límits que es contenen en l'article 19.4 de la Llei 7/1995, de 23 de març, de Crèdit al Consum.

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

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

Són, així mateix, abusives les clàusules que estableixen:

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

2. La previsió de pactes de submissió expressa a jutge o tribunal diferent del que corresponga al domicili del consumidor i usuari, al lloc del compliment de l'obligació o aquell en què es trobe el bé si este és immoble.

3. La submissió del contracte a un dret estranger respecte al lloc on el consumidor i usuari emeta la seua declaració negocial o on l'empresari exercisca l'activitat dirigida a la promoció de contractes de naturalesa igual o semblant.

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

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

## TÍTOL III

### Contractes subscrits a distància

#### CAPÍTOL I

##### Disposicions generals

#### Article 92. *Concepte de contractes subscrits a distància.*

1. Es regiran pel que disposa este títol els contractes subscrits amb els consumidors i usuaris en el marc d'una activitat empresarial, sense la presència física simultània dels contractants, sempre que l'oferta i acceptació es realitzen de manera exclusiva a través d'una tècnica qualse-

vol de comunicació a distància i dins d'un sistema de contractació a distància organitzat per l'empresari.

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

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

#### Article 93. *Excepcions.*

1. La regulació establida en este títol no serà aplicable a:

- a) Les vendes celebrades per mitjà de distribuïdors automàtics o locals comercials automatitzats.
- b) Les vendes celebrades en subhastes, excepte les efectuades per via electrònica.
- c) Els contractes sobre servicis financers.
- d) Els contractes subscrits amb els operadors de telecomunicacions a causa de la utilització dels telèfons públics.
- e) Els subscrits per a la construcció de béns immobles.

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

- a) Els contractes de subministrament de productes alimentaris, de begudes o d'altres productes de la llar de consum corrent subministrats en el domicili del consumidor i usuari, en la seua residència o en el seu lloc de treball per empresaris que realitzen visites freqüents i regulars.
- b) Els contractes de subministrament de servicis d'allotjament, de transport, de menjars o d'esplai, quan l'empresari es comprometa, en subscriure's el contracte, a subministrar estes prestacions en una data determinada o en un període concret.

#### Article 94. *Comunicacions comercials i contractació electrònica.*

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

Quan el que disposa este títol entre en contradicció amb el contingut de la normativa específica sobre servicis de la societat de la informació i comerç electrònic, esta serà aplicable preferentment.

#### Article 95. *Servicis d'intermediació.*

Els operadors de les tècniques de comunicació a distància, considerant-se com a tals les persones físiques o jurídiques, públiques o privades, que siguen titulars de les tècniques de comunicació a distància utilitzades pels empresaris, estan obligats a procurar, en la mesura de les seues possibilitats, que estos respecten els drets que este títol reconeix als consumidors i usuaris i complisquen les obligacions que se'ls imposen.

El que disposa el paràgraf anterior no serà exigible als prestadors de servicis d'intermediació de la societat de la

informació, que es regiran pel que preveu la normativa específica sobre servicis de la societat de la informació i el comerç electrònic.

#### Article 96. *Comunicacions comercials.*

1. En totes les comunicacions comercials haurà de constar inequívocament el seu caràcter comercial.

2. En el cas de comunicacions telefòniques, haurà de precisar-se explícitament i clarament, al principi de qualsevol conversació amb el consumidor i usuari, la identitat de l'empresari i la finalitat comercial de la telefonada.

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

4. En tot cas, hauran de complir-se les disposicions vigents sobre protecció dels menors i respecte a la intimitat. Quan s'utilitzen dades personals procedents de fonts accessibles al públic per a la realització de comunicacions comercials, es proporcionarà al destinatari la informació que assenyala la Llei Orgànica de Protecció de Dades de Caràcter Personal, i s'oferirà al destinatari l'oportunitat d'oposar-se a la recepció d'estes.

## CAPÍTOL II

### Informació precontractual i contractes

#### Article 97. *Informació precontractual.*

1. Abans d'iniciar el procediment de contractació, i amb l'antelació necessària, l'empresari haurà de subministrar al consumidor i usuari, de manera veraç i suficient, la informació prevista en l'article 60 i, a més:

- a) El cost de la utilització de la tècnica de comunicació a distància, quan es calcule sobre una base diferent de la tarifa bàsica.
- b) Les característiques essencials del bé o servici.
- c) Les despeses d'entrega i transport, si és el cas.
- d) El termini de vigència de l'oferta i del preu i, si és el cas, l'absència del dret de desistiment en els supòsits previstos en l'article 102.
- e) La duració mínima del contracte, si és procedent, quan es tracte de contractes de subministrament de béns o servicis destinats a la seua execució permanent o repetida.
- f) Les circumstàncies i condicions en què l'empresari pot subministrar un bé o servici de qualitat i preu equivalents, en substitució del sol·licitat pel consumidor i usuari, quan es vullga preveure esta possibilitat.
- g) La forma de pagament i modalitats d'entrega o d'execució.
- h) Si és el cas, indicació de si l'empresari disposa o està adherit a algun procediment extrajudicial de solució de conflictes.

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

#### Article 98. *Confirmació escrita de la informació.*

1. Abans de l'execució del contracte, haurà de facilitar-se al consumidor i usuari, en la llengua utilitzada en la proposta de contractació o, si és el cas, en la llengua elegida per a la contractació, la informació següent:

- a) La informació prevista en l'article anterior.
- b) L'adreça de l'establiment de l'empresari on el consumidor i usuari puga presentar les seues reclamacions.
- c) La informació relativa als servicis d'assistència tècnica o altres servicis postvenda i a les garanties existents.
- d) Les condicions per a la denúncia del contracte, en cas de subscripció d'un contracte de duració indeterminada o de duració superior a un any.

2. La informació a què es referix l'apartat anterior haurà de facilitar-se per escrit o, excepte oposició expressa del consumidor i usuari, en qualsevol suport de naturalesa duradora, adequat a la tècnica de comunicació a distància utilitzada.

3. No serà exigible el que disposa este article als contractes relatius a servicis l'execució dels quals es realitze utilitzant una tècnica de comunicació a distància que es presten d'una sola vegada, la facturació dels quals siga efectuada per l'operador de la tècnica de comunicació. No obstant això, el consumidor i usuari, en tot cas, haurà d'estar en condicions de conèixer l'adreça geogràfica de l'establiment de l'empresari on puga presentar les seues reclamacions.

#### Article 99. *Necessitat de consentiment exprés.*

1. En cap cas, la falta de resposta a l'oferta de contractació a distància no podrà considerar-se com a acceptació d'esta.

2. Si l'empresari, sense acceptació explícita del consumidor i usuari destinatari de l'oferta, li subministra el bé o servici oferit, s'aplicarà el que disposa l'article següent.

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

1. Queda prohibit subministrar al consumidor i usuari béns o servicis no demanats per ell quan els dits subministraments incloguen una petició de pagament de qualsevol naturalesa.

En cas que així es faça, i sense perjudi de la infracció que això suppose, el consumidor i usuari receptor d'estos béns o servicis no estarà obligat a la seua devolució, ni podrà reclamar-se-li el preu.

En cas que decidisca tornar-lo, no haurà d'indemnitzar pels danys o demèrits patits pel bé o servici.

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

El consumidor i usuari, en estos casos, tindrà dret a ser indemnitzat per les despeses i pels danys i perjudis que se li hagen causat.

### CAPÍTOL III

#### Dret de desistiment

##### Article 101. *Dret de desistiment.*

1. El consumidor i usuari que contracte a distància tindrà dret a desistir del contracte d'acord amb el que preveu el capítol II, del títol I d'este llibre, si bé en este tipus de contractes l'empresari podrà exigir al consumidor i usuari que es faça càrrec del cost directe de devolució del bé o servici.

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

##### Article 102. *Excepcions al dret de desistiment.*

Llevat de pacte en contra, el que disposa l'article anterior no serà aplicable als contractes següents:

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

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

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

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

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

f) Contractes de servicis d'apostes i loteries.

### CAPÍTOL IV

#### Execució del contracte

##### Article 103. *Execució i pagament.*

Llevat que les parts hagen acordat una altra cosa, l'empresari haurà d'executar la comanda a tot tardar en el termini de 30 dies a partir de l'endemà d'aquell en què el consumidor i usuari haja prestat el seu consentiment per a contractar.

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

En cas de no-execució del contracte per part de l'empresari per no trobar-se disponible el bé o servici contractat, el consumidor i usuari haurà de ser informat d'esta falta de disponibilitat i haurà de poder recuperar com més prompte millor, i en qualsevol cas en un termini de 30 dies com a màxim, les sumes que haja abonat.

En cas que l'empresari no realitze este abonament en el termini assenyalat, el consumidor i usuari podrà reclamar que se li pague el doble de la suma deguda, sense perjudi al seu dret de ser indemnitzat pels danys i perjudis patits en el que excedisquen la dita quantitat.

##### Article 105. *Substitució del bé o servici contractat.*

Si no es troba disponible el bé o servici contractat, quan el consumidor i usuari haja sigut informat expressament d'esta possibilitat, l'empresari podrà subministrar sense augment de preu un bé o servici de característiques semblants que tinga la mateixa qualitat o una de superior.

En este cas, el consumidor i usuari podrà exercir els seus drets de desistiment i resolució en els mateixos termes que si es tractara del bé o servici inicialment requerit, sense que li siguen exigibles els costos directes de devolució.

##### Article 106. *Pagament per mitjà de targeta.*

1. Quan l'import d'una compra haja sigut carregat fraudulentament o indegudament utilitzant el número d'una targeta de pagament, el consumidor i usuari titular d'esta podrà exigir l'anul·lació immediata del càrrec. En este cas, les corresponents anotacions de deute i reabonament en els comptes de l'empresari i del consumidor i

usuari titular de la targeta s'efectuaran tan ràpidament com siga possible.

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

## TÍTOL IV

### Contractes subscrits fora d'establiments mercantils

#### CAPÍTOL I

##### Àmbit d'aplicació

#### Article 107. Àmbit d'aplicació.

1. Les disposicions d'este títol s'aplicaran als següents contractes amb consumidors i usuaris:

a) Els contractes subscrits fora de l'establiment mercantil de l'empresari, bé els subscriga el mateix empresari o un tercer que actue pel seu compte.

b) Els contractes subscrits en la vivenda del consumidor i usuari o d'un altre consumidor i usuari o en el seu centre de treball, llevat que la visita de l'empresari o de la persona que actua pel seu compte haja sigut sol·licitada expressament pel consumidor i usuari, tinga lloc transcorregut el temps establert per este o, si no és el cas, transcorregut un temps raonable, atesa la naturalesa de l'objecte del contracte i el seu preu, i es desenrotlle d'acord amb la finalitat prèviament establida.

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

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

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

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

#### Article 108. Contractes exclosos.

No obstant el que disposa l'article anterior, este títol no s'aplicarà:

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

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

A este efecte, es considerarà com a prestació total la suma de totes les corresponents a cada un dels contractes subscrits pel consumidor i usuari en ocasió d'un dels actes o en alguna de les circumstàncies a què es referix l'article anterior.

c) Als contractes relatius a la construcció, venda i arrendament de béns immobles, o que tinguen com a objecte algun altre dret sobre estos béns.

d) Als contractes d'assegurança.

e) Als contractes que tinguen com a objecte valors mobiliaris.

f) Als contractes documentats notarialment.

g) Als contractes relatius a productes d'alimentació, begudes i altres productes consumibles d'ús corrent en la llar, subministrats per empresaris que realitzen a este efecte desplaçaments freqüents i regulars.

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

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

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

3a. Que el catàleg i el contracte mencionen clarament el dret del consumidor i usuari a desistir del contracte durant un termini que ha de ser, com a mínim, de set dies naturals o que establisquen, de la mateixa manera, el dret del consumidor i usuari a tornar els productes durant un termini igual a l'anteriorment mencionat, que començarà a comptar-se a partir de la data de la recepció.

#### Article 109. Prova.

Tots els contractes i ofertes subscrits fora de l'establiment mercantil es presumixen sotmesos a les disposicions d'este títol, i correspondrà a l'empresari la prova en contra.

#### CAPÍTOL II

##### Contractació

#### Article 110. Dret de desistiment.

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

No obstant el que es preveu en el paràgraf precedent, el termini per a l'exercici del dret de desistiment serà de set dies naturals i començarà a comptar des de la recepció del document de desistiment, si este és posterior a l'entrega del producte contractat, o a la subscripció del contracte si el seu objecte és la prestació de servicis.

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

1. El contracte o l'oferta contractual inclosos en l'àmbit d'aplicació d'este títol hauran de formalitzar-se per escrit en dos exemplars, acompanyar-se d'un document de desistiment i haurà d'anar datats i firmats de pròpia mà pel consumidor i usuari. Correspon a l'empresari provar el compliment de les obligacions a què es referix este article.

2. El document contractual haurà de contindre, en caràcters destacats i immediatament damunt del lloc reservat per a la firma del consumidor i usuari, una referència clara, comprensible i precisa al dret d'este a desistir del contracte i als requisits i conseqüències del seu exercici.

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

#### Article 112. Conseqüències de l'incompliment.

El contracte subscrit o l'oferta realitzada amb infracció dels requisits establits pels articles 69.1 i 111 podran ser anul·lats a instància del consumidor i usuari.

En cap cas no podrà ser invocada la causa de nul·litat per l'empresari, llevat que l'incompliment siga exclusiu del consumidor i usuari.

Article 113. *Responsabilitat solidària.*

Del compliment de les obligacions establides en este títol respondran solidàriament l'empresari pel compte del qual s'actue i el mandatari, comissionista o agent que hagen actuat en nom propi.

## TÍTOL V

### Garanties i servicis postvenda

#### CAPÍTOL I

##### Disposicions generals sobre garantia dels productes de consum

Article 114. *Principis generals.*

El venedor està obligat a entregar al consumidor i usuari productes que siguen conformes amb el contracte, i respondre enfront d'ell de qualsevol falta de conformitat que hi haja en el moment de l'entrega del producte.

Article 115. *Àmbit d'aplicació.*

1. Estan inclosos en l'àmbit d'aplicació d'este títol els contractes de compravenda de productes i els contractes de subministrament de productes que hagen de produir-se o fabricar-se.

2. El que preveu este títol no serà aplicable als productes adquirits per mitjà de venda judicial, a l'aigua o al gas, quan no estiguen envasats per a la venda en volum delimitat o quantitats determinades, i a l'electricitat. Tampoc no serà aplicable als productes de segona mà adquirits en subhasta administrativa a què els consumidors i usuaris puguen assistir personalment.

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

1. Excepte prova en contra, s'entendrà que els productes són conformes amb el contracte sempre que complisquen tots els requisits que s'expressen a continuació, llevat que per les circumstàncies del cas algun d'estos no siga aplicable:

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

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

c) Siguen aptes per a qualsevol ús especial requerit pel consumidor i usuari quan ho haja comunicat al venedor en el moment de subscripció del contracte, sempre que este haja admés que el producte és apte per al dit ús.

d) Presenten la qualitat i prestacions habituals d'un producte del mateix tipus que el consumidor i usuari pugua fundadament esperar, tenint en compte la naturalesa del producte i, si és el cas, de les declaracions públiques sobre les característiques concretes dels productes fetes pel venedor, el productor o el seu representant, en particular en la publicitat o en l'etiquetatge. El venedor no quedarà obligat per estes declaracions públiques si demostra que desconeixia i no cabia raonablement esperar que coneguera la declaració en qüestió, que la dita declaració havia sigut corregida en el moment de subs-

cripció del contracte o que la dita declaració no va poder influir en la decisió de comprar el producte.

2. La falta de conformitat que resulte d'una incorrecta instal·lació del producte s'equipararà a la falta de conformitat del producte quan la instal·lació estiga inclosa en el contracte de compravenda o subministrament regulats en l'article 115.1 i haja sigut realitzada pel venedor o sota la seua responsabilitat, o pel consumidor i usuari quan la instal·lació defectuosa es dega a un error en les instruccions d'instal·lació.

3. No hi haurà lloc a responsabilitat per faltes de conformitat que el consumidor i usuari conega o no haja pogut fundadament ignorar en el moment de la subscripció del contracte o que tinguen l'origen en materials subministrats pel consumidor i usuari.

Article 117. *Incompatibilitat d'accions.*

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

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

#### CAPÍTOL II

##### Responsabilitat del venedor i drets del consumidor i usuari

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

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

Article 119. *Reparació i substitució del producte.*

1. Si el producte no és conforme amb el contracte, el consumidor i usuari podrà optar entre exigir la reparació o la substitució del producte, llevat que una d'estes dos opcions resulte objectivament impossible o desproporcionada. Des del moment que el consumidor i usuari comuniquen al venedor l'opció elegida, ambdós parts hauran d'atindre's a esta. Esta decisió del consumidor i usuari es considera sense perjudic del que disposa l'article següent per als supòsits en què la reparació o la substitució no aconseguisquen posar el producte de conformitat amb el contracte.

2. Es considerarà desproporcionada la forma de sanejament que, en comparació amb l'altra, impose al venedor costos que no siguen raonables, tenint en compte el valor que tindria el producte si no hi haguera falta de conformitat, la rellevància de la falta de conformitat i si la forma de sanejament alternativa es pot realitzar sense inconvenients majors per al consumidor i usuari.

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

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

La reparació i la substitució s'ajustaran a les regles següents:

a) Seran gratuïtes per al consumidor i usuari. La dita gratuïtat comprendrà les despeses necessàries realitzades per a esmenar la falta de conformitat dels productes amb el contracte, especialment les despeses d'enviament,

així com els costos relacionats amb la mà d'obra i els materials.

b) Hauran de dur-se a terme en un termini raonable i sense més inconvenients per al consumidor i usuari, tenint en compte la naturalesa dels productes i de la finalitat que tinguen per al consumidor i usuari.

c) La reparació suspén el còmput dels terminis a què es referix l'article 123. El període de suspensió començarà des que el consumidor i usuari pose el producte a disposició del venedor i conclourà amb l'entrega al consumidor i usuari del producte ja reparat. Durant els sis mesos posteriors a l'entrega del producte reparat, el venedor respondrà de les faltes de conformitat que van motivar la reparació, i es presumirà que es tracta de la mateixa falta de conformitat quan es reproduïsquen en el producte defectes del mateix origen que els inicialment manifestats.

d) Si, conclosa la reparació i entregat el producte, este continua sent no conforme amb el contracte, el consumidor i usuari podrà exigir la substitució del producte, llevat que esta opció resulte desproporcionada, la rebaixa del preu o la resolució del contracte en els termes que preveu este capítol.

e) La substitució suspén els terminis a què es referix l'article 123 des de l'exercici de l'opció pel consumidor i usuari fins a l'entrega del nou producte. Al producte substituït se li aplicarà, en tot cas, l'article 123.1, paràgraf segon.

f) Si la substitució no aconsegueix posar el producte de conformitat amb el contracte, el consumidor i usuari podrà exigir la reparació del producte, llevat que esta opció resulte desproporcionada, la rebaixa del preu o la resolució del contracte en els termes que preveu este capítol.

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

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

La rebaixa del preu i la resolució del contracte seran procedents, a elecció del consumidor i usuari, quan este no puga exigir la reparació o la substitució i en els casos en què estes no s'hagen dut a terme en termini raonable o sense més inconvenients per al consumidor i usuari. La resolució no serà procedent quan la falta de conformitat siga de poca importància.

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

La rebaixa del preu serà proporcional a la diferència existent entre el valor que el producte haja tingut en el moment de l'entrega si ha sigut conforme amb el contracte i el valor que el producte efectivament entregat tenia en el moment de la dita entrega.

### CAPÍTOL III

#### Exercici de drets pel consumidor i usuari

#### Article 123. *Terminis.*

1. El venedor respon de les faltes de conformitat que es manifesten en un termini de dos anys des de l'entrega. En els productes de segona mà, el venedor i el consumidor i usuari podran pactar un termini menor, que no podrà ser inferior a un any des de l'entrega.

Excepte prova en contra, es presumirà que les faltes de conformitat que es manifesten en els sis mesos posteriors a l'entrega del producte, siga este nou o de segona mà, ja existien quan la cosa es va entregar, excepte quan esta presumpció siga incompatible amb la naturalesa del producte o l'índole de la falta de conformitat.

2. Excepte prova en contra, l'entrega es considera feta en el dia que figure en la factura o tiquet de compra, o en l'albarà d'entrega corresponent si este fóra posterior.

3. L'acció per a reclamar el compliment del que preveu el capítol II d'este títol prescriurà al cap de tres anys des de l'entrega del producte.

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

Excepte prova en contra, s'entendrà que la comunicació del consumidor i usuari ha tingut lloc dins del termini establert.

#### Article 124. *Acció contra el productor.*

Quan al consumidor i usuari li resulte impossible o li supose una càrrega excessiva dirigir-se enfront del venedor per la falta de conformitat dels productes amb el contracte, podrà reclamar directament al productor a fi d'obtenir la substitució o reparació del producte.

Amb caràcter general, i sense perjudicis que la responsabilitat del productor cesse, a l'efecte d'este títol, en els mateixos terminis i condicions que els establits per al venedor, el productor respondrà per la falta de conformitat quan esta es referisca a l'origen, identitat o idoneïtat dels productes, d'acord amb la seua naturalesa i finalitat i amb les normes que els regulen.

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

### CAPÍTOL IV

#### Garantia comercial adicional, obligacions de documentació i servicis postvenda

#### Article 125. *Garantia comercial adicional.*

1. La garantia comercial és aquella que pot oferir-se adicionalment amb caràcter voluntari i obligarà a qui figure com a garant en les condicions establides en el document de garantia i en la publicitat corresponent.

2. La garantia comercial haurà de formalitzar-se, almenys en castellà, i, a petició del consumidor i usuari, per escrit o en qualsevol altre suport durador i directament disponible per al consumidor i usuari, que siga accessible a este i d'acord amb la tècnica de comunicació emprada.

3. La garantia expressarà necessàriament:

- El bé o servici sobre el qual recaiga la garantia.
- El nom i adreça del garant.
- Que la garantia no afecta els drets legals del consumidor i usuari davant de la falta de conformitat dels productes amb el contracte.
- Els drets, additionals als legals, que es concedeixen al consumidor i usuari com a titular de la garantia.
- El termini de duració de la garantia i el seu abast territorial.
- Les vies de reclamació de què disposa el consumidor i usuari.

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

**Article 126. Productes de naturalesa duradora.**

En els productes de naturalesa duradora haurà d'entregar-se en tot cas al consumidor, formalitzada per escrit o en qualsevol suport durador acceptat pel consumidor i usuari, i amb el contingut mínim previst en l'article anterior, la garantia comercial, en la qual constaran expressament els drets que este títol concedix al consumidor i usuari davant de la falta de conformitat amb el contracte i que estos són independents i compatibles amb la garantia comercial.

**Article 127. Reparació i servicis postvenda.**

1. En els productes de naturalesa duradora, el consumidor i usuari tindrà dret a un adequat servici tècnic i a l'existència de peces de recanvi durant el termini mínim de cinc anys a partir de la data en què el producte deixe de fabricar-se.

2. Queda prohibit incrementar els preus de les peces de recanvi en aplicar-los en les reparacions i carregar, per mà d'obra, trasllat o visita, quantitats superiors als costos mitjans estimats en cada sector, havent de diferenciar-se en la factura els distints conceptes. La llista de preus de les peces de recanvi haurà d'estar a disposició del públic.

3. L'acció o el dret de recuperació dels productes entregats pel consumidor i usuari a l'empresari perquè siguen reparats prescriurà al cap de tres anys a partir del moment de l'entrega. Reglamentàriament, s'establiran les dades que haurà de fer constar l'empresari en el moment que li és entregat un objecte perquè el repare i les formes en què podrà acreditar-se la mencionada entrega.

**LLIBRE TERCER****Responsabilitat civil per béns o servicis defectuosos****TÍTOL I****Disposicions comunes en matèria de responsabilitat****CAPÍTOL I****Disposicions generals****Article 128. Indemnització de danys.**

Tot perjudicat té dret a ser indemnitzat en els termes establits en este llibre pels danys o perjuís causats pels béns o servicis.

Les accions reconegudes en este llibre no afecten altres drets que el perjudicat pugua tindre a ser indemnitzat per danys i perjuís, inclosos els morals, a conseqüència de la responsabilitat contractual, fundada en la falta de conformitat dels béns o servicis o en qualsevol altra causa d'incompliment o compliment defectuosos del contracte, o de la responsabilitat extracontractual que hi haja.

**Article 129. Àmbit de protecció.**

1. El règim de responsabilitat previst en este llibre comprén els danys personals, inclosa la mort, i els danys materials, sempre que estos afecten béns o servicis objectivament destinats a l'ús o consum privats i, en tal concepte, hagen sigut utilitzats principalment pel perjudicat.

2. El present llibre no serà aplicable per a la reparació dels danys causats per accidents nuclears, sem-

pre que els dits danys es troben coberts per convenis internacionals ratificats pels estats membres de la Unió Europea.

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

Són ineficaços enfront del perjudicat les clàusules d'exoneració o de limitació de la responsabilitat civil prevista en este llibre.

**Article 131. Assegurança.**

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

**CAPÍTOL II****Responsabilitat****Article 132. Responsabilitat solidària.**

Les persones responsables del mateix dany per aplicació d'este llibre ho seran solidàriament davant dels perjudicats. El qui haja respost davant del perjudicat tindrà dret a repetir enfront dels altres responsables, segons la seua participació en la causació del dany.

**Article 133. Intervenció d'un tercer.**

La responsabilitat prevista en este llibre no es reduirà quan el dany siga causat conjuntament per un defecte del bé o servici i per la intervenció d'un tercer. No obstant això, el subjecte responsable que haja satisfet la indemnització podrà reclamar al tercer la part que correspon a la seua intervenció en la producció del dany.

**Article 134. Retard en el pagament de la indemnització.**

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

2. La dita compensació es determinarà segons el que estableix la Llei d'Enjudiciament Civil.

**TÍTOL II****Disposicions específiques en matèria de responsabilitat****CAPÍTOL I****Danys causats per productes****Article 135. Principi general.**

Els productors seran responsables dels danys causats pels defectes dels productes que, respectivament, fabriquen o importen.

**Article 136. Concepte legal de producte.**

A l'efecte d'este capítol es considera producte qualsevol bé moble, encara que estiga unit o incorporat a un altre bé moble o immoble, així com el gas i l'electricitat.

**Article 137. Concepte legal de producte defectuós.**

1. S'entendrà per producte defectuós aquell que no ofereix la seguretat que caldria legítimament esperar, tenint en compte totes les circumstàncies i, especialment, la seua presentació, l'ús raonablement previsible del producte i el moment de la seua posada en circulació.

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

3. Un producte no podrà ser considerat defectuós pel sol fet que el dit producte es pose posteriorment en circulació de forma més perfeccionada.

**Article 138. Concepte legal de productor.**

1. A l'efecte d'este capítol és productor, a més del definit en l'article 5, el fabricant o importador en la Unió Europea de:

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

2. Si el productor no pot ser identificat, serà considerat com a tal el proveïdor del producte, llevat que, dins del termini de tres mesos, indique al danyat o perjudicat la identitat del productor o de qui li haja subministrat o facilitat el dit producte. La mateixa regla s'aplicarà en el cas d'un producte importat, si el producte no indica el nom de l'importador, encara que s'hi indique el nom del fabricant.

**Article 139. Prova.**

El perjudicat que pretenga obtindre la reparació dels danys causats haurà de provar el defecte, el dany i la relació de causalitat entre ambdós.

**Article 140. Causes d'exoneració de la responsabilitat.**

1. El productor no serà responsable si prova:

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

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

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

**Article 141. Límit de responsabilitat.**

La responsabilitat civil del productor pels danys causats per productes defectuosos, s'ajustarà a les regles següents:

- a) De la quantia de la indemnització dels danys materials es deduirà una franquícia de 390,66 euros.

b) La responsabilitat civil global del productor per mort i lesions personals causades per productes idèntics que presenten el mateix defecte tindrà com a límit la quantia de 63.106.270,96 euros.

**Article 142. Danys en el producte defectuós.**

Els danys materials en el producte mateix no seran indemnitzables d'acord amb el que disposa este capítol, estos danys donaran dret al perjudicat a ser indemnitzat d'acord amb la legislació civil i mercantil.

**Article 143. Prescripció de l'acció.**

1. L'acció de reparació dels danys i perjuís previstos en este capítol prescriurà al cap de tres anys, a comptar de la data en què el perjudicat va patir el perjuí, ja siga per defecte del producte o pel dany que el dit defecte li va ocasionar, sempre que es conega el responsable del dit perjuí. L'acció de qui haja satisfet la indemnització contra tots els altres responsables del dany prescriurà al cap d'un any, a comptar del dia del pagament de la indemnització.

2. La interrupció de la prescripció es regix pel que estableix el Codi Civil.

**Article 144. Extinció de la responsabilitat.**

Els drets reconeguts al perjudicat en este capítol s'extingiran transcorreguts 10 anys, a comptar de la data en què s'haja posat en circulació el producte concret causant del dany, llevat que, durant eixe període, s'haja iniciat la corresponent reclamació judicial.

**Article 145. Culpa del perjudicat.**

La responsabilitat prevista en este capítol podrà reduir-se o suprimir-se en funció de les circumstàncies del cas, si el dany causat és degut conjuntament a un defecte del producte i a culpa del perjudicat o d'una persona de la qual este ha de respondre civilment.

**Article 146. Responsabilitat del proveïdor.**

El proveïdor del producte defectuós respondrà, com si en fóra el productor, quan haja subministrat el producte coneixent l'existència del defecte. En este cas, el proveïdor podrà exercitar l'acció de repetició contra el productor.

**CAPÍTOL II****Danys causats per altres béns i servicis****Article 147. Règim general de responsabilitat.**

Els prestadors de servicis seran responsables dels danys i perjuís causats als consumidors i usuaris, llevat que proven que han complit les exigències i requisits reglamentàriament establits i les altres atencions i diligències que exigix la naturalesa del servici.

**Article 148. Règim especial de responsabilitat.**

Es respondrà dels danys originats en l'ús correcte dels servicis quan, per la seua pròpia naturalesa, o per estar així reglamentàriament establits, incloguen necessàriament la garantia de nivells determinats d'eficàcia o seguretat, en condicions objectives de determinació, i suposen controls tècnics, professionals o sistemàtics de qualitat, fins a arribar en bones condicions al consumidor i usuari.

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

Sense perjudi del que establixen les altres disposicions legals, les responsabilitats derivades d'este article tindran com a límit la quantia de 3.005.060,52 euros.

**Article 149. Responsabilitat per danys causats per la vivenda.**

Serà aplicable el règim de responsabilitat establert en l'article anterior als qui construeixen o comercialitzen vivendes, en el marc d'una activitat empresarial, pels danys ocasionats per defectes de la vivenda que no estiguen coberts per un règim legal específic.

## LLIBRE QUART

### Viatges combinats

#### TÍTOL I

#### Disposicions generals

##### CAPÍTOL I

#### Àmbit d'aplicació

**Article 150. Àmbit d'aplicació.**

1. Este llibre serà aplicable a l'oferta, contractació i execució de les vacances, els circuits i els viatges combinats definits en l'article següent.

2. La facturació per separat de diversos elements d'un mateix viatge combinat no eximix a l'organitzador o al detallista del compliment de les obligacions establides per este llibre.

**Article 151. Definicions.**

1. A l'efecte d'este llibre s'entendrà per:

a) «Viatge combinat»: la combinació prèvia de, almenys, dos dels elements assenyalats en el paràgraf següent, venuda o oferida en venda d'acord amb un preu global, quan la dita prestació sobrepassa les 24 hores o inclou una nit d'estada.

Els elements als quals es referix el paràgraf anterior són els següents:

i) transport,  
ii) allotjament,  
iii) altres servicis turístics no accessoris del transport o de l'allotjament i que constitueixen una part significativa del viatge combinat.

b) «Organitzador»: la persona física o jurídica que organitza de manera no ocasional viatges combinats i els ven o ofereix en venda, directament o per mitjà d'un detallista.

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

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

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

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

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

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

2. A l'efecte del que preveu este llibre, l'organitzador i el detallista hauran de tindre la consideració d'agència de viatges de conformitat amb la normativa administrativa.

## CAPÍTOL II

### Informació precontractual i formalització del contracte

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

1. El detallista o, si és el cas, l'organitzador haurà de posar a disposició dels consumidors i usuaris un programa o fullet informatiu que continga per escrit la corresponent oferta sobre el viatge combinat i que haurà d'incloure una informació clara, comprensible i precisa sobre els punts següents:

a) Destinacions i mitjans de transport, amb menció de les característiques i la classe.

b) Duració, itinerari i calendari de viatge.

c) Relació d'establiments d'allotjament, amb indicació del tipus, situació, categoria o nivell de comoditat i les característiques principals, així com l'homologació i classificació turística en aquells països en què hi ha classificació oficial.

d) El nombre de menjades que se serviran i, si és el cas, si les begudes o alguna classe de beguda no estan incloses en el règim alimentari previst.

e) La informació d'índole general sobre les condicions aplicables als nacionals dels estats membres de la Unió Europea en matèria de passaports i de visats, i les formalitats sanitàries necessàries per al viatge i l'estada.

f) Preu final complet del viatge combinat, inclosos els impostos, i preu estimat de les excursions facultatives. En el cas de gastos addicionals corresponents als servicis inclosos en el viatge combinat que haja d'assumir el consumidor i que no s'abonen a l'organitzador o detallista, informació sobre la seua existència i, si es coneix, sobre l'import.

g) L'import o el percentatge del preu que ha de pagar-se en concepte de bestreta sobre el preu total i el calendari per al pagament de la part de preu no coberta per la bestreta desembossada, així com les condicions de finançament que, si és el cas, s'ofereixen.

h) Si per a la realització del viatge combinat es necessita un nombre mínim d'inscripcions i, en este cas, la data límit d'informació al consumidor i usuari en cas d'anul·lació.

i) Clàusules aplicables a possibles responsabilitats, cancel·lacions i la resta de condicions del viatge.

j) Nom i domicili de l'organitzador del viatge combinat així com, si és el cas, de la seua representació legal a Espanya.

k) Tota informació addicional i adequada sobre les característiques del viatge ofert.

**Article 153. Caràcter vinculant del programa oferta.**

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

a) Que els canvis en la dita informació s'hagen comunicat clarament per escrit al consumidor i usuari abans de la subscripció del contracte i esta possibilitat haja sigut objecte d'expressa menció en el programa oferta.

b) Que posteriorment es produïsquen modificacions, amb l'acord previ per escrit entre les parts contractants.

#### Article 154. *Forma i contingut del contracte.*

1. El contracte de viatge combinat haurà de formular-se per escrit i contindre entre les clàusules, en funció de les característiques de l'oferta de què es tracte, referència, almenys, dels elements següents:

- a) La destinació o les destinacions del viatge.
- b) En cas de fraccionament de l'estada, els diferents períodes i les dates d'estos.
- c) Els mitjans, característiques i categories dels transports que s'utilitzaran.
- d) Les dates, hores i llocs d'eixida i de tornada.
- e) En cas que el viatge combinat incloga allotjament, la seua situació, la categoria turística i les característiques principals, així com la seua homologació i classificació turística en aquells països en què hi ha classificació oficial, i el nombre de menjades que se serviran.
- f) Nombre mínim de persones exigit, si és el cas, per a la realització del viatge combinat i, en este supòsit, data límit d'informació al consumidor i usuari en cas de cancel·lació, que haurà d'efectuar-se amb una antelació mínima de deu dies sobre la data prevista d'iniciació del viatge.
- g) L'itinerari.
- h) Les visites, excursions o altres servicis inclosos en el preu total convingut del viatge combinat.
- i) El nom i l'adreça de l'organitzador, del detallista i, si és procedent, de l'assegurador.
- j) El preu del viatge combinat, desglossant els gastos de gestió, així com una indicació de tota possible revisió d'este, ajustat al que preveu l'article 157, i dels possibles drets i impostos corresponents als servicis contractats, quan no estiguen inclosos en el preu del viatge combinat.
- k) Els gastos d'anul·lació, si n'hi haguera i pogueren calcular-se raonablement per endavant, degudament desglossats. Si no se'n pot calcular raonablement l'import per endavant, el fet que estos gastos es podran repercutir, sempre que efectivament es produïsquen.
- l) Modalitats de pagament del preu i, si és el cas, calendari i condicions de finançament.
- m) Tota sol·licitud especial que el consumidor i usuari haja transmés a l'organitzador o al detallista i que este haja acceptat.
- n) L'obligació del consumidor i usuari de comunicar tot incompliment en l'execució del contracte, per escrit o de qualsevol altra manera en què quede consignat, a l'organitzador o al detallista i, si és el cas, al prestador del servici de què es tracte.
- ñ) El termini de prescripció de les accions establert en l'article 164, en el qual el consumidor i usuari podrà formular les reclamacions per la no-execució o l'execució deficient del contracte.
- o) El termini en què el consumidor i usuari podrà exigir la confirmació de les reserves.

2. El consumidor i usuari serà informat, anticipadament a la subscripció del contracte, del contingut de les clàusules contractuals i en rebrà una còpia, una vegada formalitzat este.

3. La descripció del viatge combinat comunicada pel detallista o, si és el cas, per l'organitzador al consumidor i usuari, així com el preu i tota la resta de condicions aplicables al contracte, hauran de ser veraces i comprovables en els termes establerts en els articles 18 i 60.

### CAPÍTOL III

#### Altres drets del consumidor i usuari

##### Article 155. *Cessió de la reserva.*

1. El contractant principal o el beneficiari podran cedir gratuïtament la seua reserva en el viatge combinat a una persona que reunisca totes les condicions requerides per a este.

2. La cessió haurà de ser comunicada per escrit al detallista o, si és el cas, a l'organitzador amb una antelació mínima de 15 dies sobre la data d'inici del viatge, llevat que les parts pacten un termini menor en el contracte.

3. La persona que cedisca la seua reserva en el viatge combinat i el cessionari respondran solidàriament, davant del detallista o, si és el cas, l'organitzador que siguen part del contracte, del pagament del saldo del preu, així com dels gastos addicionals justificats que puga haver causat la dita cessió.

##### Article 156. *Informació addicional sobre el viatge contractat.*

1. Els detallistes o, si és el cas, els organitzadors de viatges combinats hauran de facilitar, per escrit o de qualsevol altra manera en què en quede consignació, i amb el temps necessari abans de l'inici del viatge, als consumidors i usuaris amb els qui han contractat, la informació següent:

- a) Els horaris i llocs de les escales i els enllaços, així com la indicació de la categoria del lloc que haurà d'ocupar el viatger en el mitjà o els mitjans de transport que s'utilitzaran.
- b) El nom, l'adreça i el número de telèfon de la representació de l'organitzador o detallista en cada destinació o, si no n'hi ha, els dels organismes locals que poden ajudar el consumidor i usuari en cas de dificultats. Quan no hi haja les dites representacions i organismes, el consumidor i usuari haurà de poder disposar, en tot cas, d'un número de telèfon d'urgència o de qualsevol altra informació que li permeta posar-se en contacte amb l'organitzador o detallista.
- c) Per als viatges i estades de menors a l'estranger, la informació que permeta establir un contacte directe amb estos o els responsables de la seua estada «in situ» durant el viatge.
- d) Informació, d'acord amb la legislació vigent reguladora de l'assegurança privada, sobre la subscripció facultativa d'un contracte d'assegurança que cobrisca els gastos de cancel·lació pel consumidor i usuari, o d'un contracte d'assistència que cobrisca els gastos de reparació o trasllat al lloc d'origen, en cas d'accident, malaltia o defunció.

2. La informació prevista en l'apartat anterior haurà de facilitar-se a tot tardar en el moment de confirmació de les reserves.

### CAPÍTOL IV

#### Modificació del contracte

##### Article 157. *Revisió de preus.*

1. Els preus establerts en el contracte no podran ser revisats, excepte si s'estableix de manera explícita la possibilitat de revisió, tant a l'alça com a la baixa, i, amb este fi, es definixen les modalitats precises de càlcul.

2. La revisió només tindrà lloc per a incorporar variacions del preu dels transports, inclòs el cost del carburant,

les taxes i impostos relatius a determinats servicis i els tipus de canvi aplicats al viatge organitzat.

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

#### Article 158. *Modificació del contracte.*

1. En cas que, abans de l'eixida del viatge, l'organitzador es veja obligat a modificar de manera significativa algun element essencial del contracte, haurà de comunicar-ho immediatament al consumidor i usuari.

2. En este supòsit, i llevat que les parts convinguen una altra cosa en clàusules negociades individualment, el consumidor i usuari podrà optar entre resoldre el contracte sense cap penalització o acceptar una modificació del contracte en la qual es precisen les variacions introduïdes i la seua repercussió en el preu.

El consumidor i usuari haurà de comunicar la decisió que adopte al detallista o, si és el cas, a l'organitzador dins dels tres dies següents a ser notificat de la modificació a la qual es referix este article.

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

## TÍTOL II

### Disposicions relatives a la resolució del contracte i responsabilitats

#### CAPÍTOL I

##### Resolució del contracte o cancel·lació

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

1. En cas que el consumidor i usuari opte per resoldre el contracte, a l'empara del que preveu l'apartat 2 de l'article anterior, o del fet que l'organitzador cancel·le el viatge combinat abans de la data d'eixida acordada, per qualsevol motiu que no siga imputable al consumidor i usuari, este tindrà dret, des del moment que es produïska la resolució del contracte, al reembossament de totes les quantitats pagades, d'acord amb aquell, o bé a la realització d'un altre viatge combinat de qualitat equivalent o superior sempre que l'organitzador o detallista pugui proposar-li'l.

En cas que el viatge ofert siga de qualitat inferior, l'organitzador o el detallista hauran de reembossar al consumidor i usuari, quan això siga procedent en funció de les quantitats ja desembossades, la diferència de preu, d'acord amb el contracte.

En tot cas, el consumidor i usuari podrà exigir el reintegrament de les quantitats desembossades a l'empresari a qui li les va abonar, el qual haurà de reintegrar-li-les en els terminis i condicions previstes en l'article 76. El còmput del termini, en este cas, s'iniciarà des de la notificació del consumidor i usuari de la seua opció per la resolució o des que es produïren les circumstàncies determinants de la cancel·lació.

2. El mateix dret previst en el número anterior correspondrà al consumidor i usuari que no obtinga confirmació de la reserva en els termes estipulats en el contracte.

3. En els supòsits anteriors, l'organitzador i el detallista seran responsables del pagament al consumidor i usuari de la indemnització que, si és el cas, corresponga per incompliment del contracte, que en cap supòsit podrà ser inferior al 5 per cent del preu total del viatge contrac-

tat, si l'esmentat incompliment es produïx entre els dos mesos i els quinze dies immediatament anteriors a la data prevista de realització del viatge; el 10 per cent si es produïx entre els quinze i els tres dies anteriors, i el 25 per cent en cas que l'incompliment mencionat es produïska en les 48 hores anteriors.

4. No existirà obligació d'indemnitzar en els supòsits següents:

a) Quan la cancel·lació es dega al fet que el nombre de persones inscrites per al viatge combinat siga inferior a l'exigut i així es comuniqui per escrit al consumidor i usuari abans de la data límit fixada amb este fi en el contracte, que com a mínim serà de 10 dies d'antelació mínima sobre la data prevista d'iniciació del viatge.

b) Quan la cancel·lació del viatge, excepte en els supòsits d'excés de reserves, es dega a motius de força major, entenent com a tals aquelles circumstàncies alienes a qui les invoca, anormals i imprevisibles, les conseqüències de les quals no haurien pogut evitar-se, a pesar d'haver actuat amb la diligència necessària.

#### Article 160. *Resolució del contracte pel consumidor i usuari.*

En tot moment el consumidor i usuari podrà deixar sense efecte els servicis sol·licitats o contractats, i tindrà dret a la devolució de les quantitats que haja abonat, però haurà d'indemnitzar l'organitzador o detallista en les quanties que a continuació s'indiquen, llevat que la dita resolució tinga lloc per causa de força major:

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

Si no es presenta a l'eixida, el consumidor i usuari està obligat al pagament de l'import total del viatge, i abonarà, si és el cas, les quantitats pendents excepte acord entre les parts en un altre sentit.

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

#### CAPÍTOL II

##### Incompliment, responsabilitat i garanties

#### Article 161. *Conseqüències de la no-prestació de servicis.*

1. En cas que, després de l'eixida del viatge, l'organitzador no subministre o comprove que no pot subministrar una part important dels servicis previstos en el contracte, adoptarà les solucions adequades per a la continuació del viatge organitzat, sense cap suplement de preu per al consumidor i usuari, i, si és el cas, abonarà a este l'import de la diferència entre les prestacions previstes i les subministrades. Si el consumidor i usuari continua el viatge amb les solucions donades per l'organitzador, es considerarà que accepta tàcitament les dites propostes.

2. Si les solucions adoptades per l'organitzador són inviables o el consumidor i usuari no les accepta per motius raonables, aquell haurà de facilitar a este, sense suplement de preu, un mitjà de transport, equivalent a l'utilitzat en el viatge, per a tornar al lloc d'eixida o a qual-

sevol altre lloc que ambdós convinguen, sense perjudi de la indemnització procedent, si és el cas.

3. En cas de reclamació, el detallista o, si és el cas, l'organitzador haurà d'obrar amb diligència per a trobar les solucions adequades.

**Article 162. Responsabilitat dels organitzadors i detallistes.**

1. Els organitzadors i els detallistes de viatges combinats respondran davant del consumidor i usuari, en funció de les obligacions que els corresponen per l'àmbit respectiu de gestió del viatge combinat, del correcte compliment de les obligacions derivades del contracte, amb independència que estes les hagen d'executar ells mateixos o altres prestadors de servicis, i sense perjudi del dret dels organitzadors i detallistes a actuar contra els dits prestadors de servicis.

La responsabilitat davant del consumidor serà solidària de tots els empresaris, ja siguen organitzadors o detallistes, que concórreguen conjuntament en el contracte, siga quina siga la seua classe i les relacions que hi haja entre ells, sense perjudi del dret de repetició de qui responga davant del consumidor i usuari contra aquell a qui siga imputable l'incompliment o compliment defectuós del contracte en funció del respectiu àmbit de gestió del viatge combinat.

2. Els organitzadors i detallistes de viatges combinats respondran, així mateix, dels danys patits pel consumidor i usuari a conseqüència de la no-execució o l'execució deficient del contracte.

La dita responsabilitat cessarà quan concórrega alguna de les circumstàncies següents:

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

b) Que els dits defectes siguen imputables a un tercer alié al subministrament de les prestacions previstes en el contracte i tinguen un caràcter imprevisible o insuperable.

c) Que els defectes al·ludits es deguen a motius de força major, entenent com a tals aquelles circumstàncies alienes a qui les invoca, anormals i imprevisibles, les conseqüències de les quals no haurien pogut evitar-se, a pesar d'haver actuat amb la diligència necessària.

d) Que els defectes es deguen a un esdeveniment que el detallista, o si és el cas l'organitzador, a pesar d'haver posat tota la diligència necessària, no podia preveure ni superar.

En els supòsits d'exclusió de responsabilitat per donar-se alguna de les circumstàncies previstes en els paràgrafs b), c) i d), l'organitzador i el detallista que siguen part en el contracte estaran obligats, no obstant això, a prestar la necessària assistència al consumidor i usuari que es trobe en dificultats.

3. El rescabament dels danys, que resulten de l'incompliment o de la mala execució de les prestacions incloses en el viatge combinat, quedarà limitat conformement amb el que preveuen els convenis internacionals reguladors de les dites prestacions.

4. No podran establir-se excepcions per mitjà de clàusula contractual al que preveuen els apartats 1 i 2 d'este article.

**Article 163. Garantia de la responsabilitat contractual.**

Els organitzadors i detallistes de viatges combinats tindran l'obligació de constituir i mantindre en permanent vigència una fiança en els termes que determine l'administració turística competent, per a respondre del compliment de les obligacions derivades de la prestació dels seus servicis davant dels contractants d'un viatge combinat i, especialment, del reembossament dels fons

depositats i el rescabament pels gastos de repatriació en el supòsit d'insolvència o fallida.

La fiança quedarà afectada al compliment de les obligacions que deriven de:

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

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

En cas d'executar-se la fiança, haurà de reconstituir-se en el termini de 15 dies, fins a cobrir-ne novament la totalitat inicial.

**Article 164. Prescripció d'accions.**

Prescriuran pel transcurs de dos anys les accions derivades dels drets reconeguts en este llibre.

**Article 165. Règim sancionador.**

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

**Disposició transitòria primera. Garantia comercial.**

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

2. No obstant el que preveu l'apartat anterior, en relació amb els béns de naturalesa duradora posats en circulació abans de la dita data, el productor o, si no n'hi ha, el venedor haurà d'entregar al consumidor i usuari una garantia, formalitzada per escrit, en la qual, com a mínim, s'assegure al titular de la garantia:

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

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

3. El document de garantia a què es referix l'apartat anterior tindrà el contingut següent mínim:

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

b) El garant.

c) El titular de la garantia.

d) Els drets del titular de la garantia.

e) El termini de duració de la garantia que, en cap cas, serà inferior a 6 mesos des de la data d'entrega, excepte quan la naturalesa del bé ho impedisca i sense perjudi de les disposicions legals o reglamentàries per a béns o servicis concrets.

**Disposició transitòria segona. Productes de naturalesa duradora.**

Fins que no siguen concretats pel Govern els productes de naturalesa duradora, s'entendrà que els dits productes són els enumerats en l'annex II del Reial Decret 1507/2000, d'1 de setembre, pel qual s'actualitzen els catàlegs de productes i servicis d'ús o consum comú, ordinari i generalitzat, i de béns de naturalesa duradora, a l'efecte del que disposen, respectivament, l'article 2, apar-

tat 2, i l'article 11, apartats 2 i 5, de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i normes concordants.

Disposició transitòria tercera. *Responsabilitat civil pels danys causats per productes defectuosos posats en circulació abans del 8 de juliol de 1994.*

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

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

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

a) El productor, subministrador o proveïdor de productes als consumidors i usuaris, respon de l'origen, la identitat i la idoneïtat dels productes, d'acord amb la seua naturalesa i finalitat i amb les normes que els regulen.

b) En el cas de productes a granel en respon el tenidor, sense perjudi que es puga identificar i provar la responsabilitat de l'anterior tenidor, proveïdor o subministrador.

c) En el supòsit de productes envasats, etiquetats i tancats amb tancament íntegre, en respon la firma o raó social que figure en l'etiqueta, presentació o publicitat. Podrà eximir-se d'eixa responsabilitat provant-ne la falsificació o la incorrecta manipulació per tercers, que en seran els responsables.

2. En tot cas serà aplicable el règim de responsabilitat previst per l'article 148 als productes alimentaris, els d'higiene, neteja, cosmètics, especialitats o productes farmacèutics, gas, electricitat, vehicles de motor, joguets i productes dirigits als xiquets.

3. Si a la producció de danys concorren diverses persones, respondran solidàriament davant dels perjudicats. El qui pague al perjudicat tindrà dret a repetir dels altres responsables, segons la seua participació en la causació dels danys.

Disposició final primera. *Modificació de quanties.*

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

Disposició final segona. *Desplegament reglamentari.*

Es faculta el Govern per a dictar, en matèria de la seua competència, les disposicions necessàries per a l'aplicació d'esta norma. En particular, el Govern determinarà els productes de naturalesa duradora a què es referix l'article 126.

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

A l'efecte del que estableix el llibre primer, títol IV, capítol II, d'esta norma serà aplicable el Reial Decret 1945/1983, de 22 de juny, pel qual es regulen les infraaccions i sancions en matèria de defensa del consumidor i de la producció agroalimentària, sense perjudi de les seues ulteriors modificacions o adaptacions pel Govern.

## CAP DE L'ESTAT

**20635** LLEI ORGÀNICA 14/2007, de 30 de novembre, de Reforma de l'Estatut d'Autonomia de Castella i Lleó. («BOE» 288, d'1-12-2007.)

JUAN CARLOS I

REI D'ESPANYA

A tots els qui vegem i entenguen esta llei.  
Sapieu: Que les Corts Generals han aprovat la llei següent i jo la sancione.

### EXPOSICIÓ DE MOTIUS

El Ple de les Corts de Castella i Lleó, en la seua sessió del dia 23 de juny de 2005, va aprovar una resolució, conseqüència del Debat sobre política general de la Comunitat, per la qual es manifestava la voluntat d'elaborar un estudi proposat per a una possible reforma de l'Estatut de la Comunitat de Castella i Lleó.

En compliment de la voluntat manifestada per la cambra, es crea el dia 7 d'abril de 2006 una Comissió no Permanent per a l'Estudi de la Reforma de l'Estatut d'Autonomia, encarregada de l'elaboració d'un informe sobre l'oportunitat de l'esmentada reforma i els possibles continguts d'esta.

La formulació d'esta proposta de reforma és fruit de les conclusions contingudes en l'informe de la dita comissió, i en la seua elaboració s'han tingut molt presents les distintes aportacions realitzades davant d'esta des de diversos àmbits de la societat de Castella i Lleó.

En conclusió, amb la proposta normativa que ara es presenta, es materialitza la voluntat manifestada per la societat de Castella i Lleó d'escometre l'actualització de la norma institucional bàsica de la Comunitat, aprofundint en el nostre autogovern.

Article únic.

L'Estatut d'Autonomia de Castella i Lleó, aprovat per la Llei Orgànica 4/1983, de 25 de febrer, i que va ser reformat per la Llei Orgànica 11/1994, de 24 de març, i per la Llei Orgànica 4/1999, de 8 de gener, passa a quedar redactat en els termes següents:

### ESTATUT D'AUTONOMIA DE CASTELLA I LLEÓ

#### PREÀMBUL

La Comunitat Autònoma de Castella i Lleó sorgix de la moderna unió dels territoris històrics que componien i van donar nom a les antigues corones de Lleó i Castella.

Fa mil cent anys es va constituir el Regne de Lleó, del qual es van separar en qualitat de regnes al llarg del segle XI els de Castella i Galícia i, el 1143, el de Portugal. Durant estes dos centúries els monarques que van posseir el govern d'estes terres van aconseguir la dignitat d'emperadors, tal com testifiquen les intulacions d'Alfons VI i Alfons VII.

El procés de colonització de la vall del Duero durant els segles IX i X, i el desenrotllament de la vida urbana al llarg del Camí de Sant Jaume i la Via de la Plata en este mateix temps, van constituir fets històrics que definixen la nostra configuració geogràfica, cultural i social.

Ja llavors, lleonesos i castellans van oferir al món exemples de respecte i convivència entre les cultures diverses que poblaven estes terres, exemples refermats sovint en els furs lleonesos i en els costums i gestes castellanes. Ja llavors, es van posar els primers fonaments