

respecto das cotas soportadas ou satisfeitas pola adquisición ou importación dos inmobles, buques e activos inmateriais excluídos do réxime até o 1 de xaneiro de 1998.

5. Cando o desenvolvemento de actividades ás cales resulte de aplicación o réxime simplificado se vir afectado por incendios, inundacións, afundimentos ou grandes avarías no equipamento industrial que supoñan alteracións graves no desenvolvemento da actividade, os interesados poderán solicitar a redución dos índices ou módulos na administración ou delegación da Axencia Estatal de Administración Tributaria correspondente ao seu domicilio fiscal no prazo de trinta días contados desde a data en que se produzan tales circunstancias, presentando as probas que consideren oportunas. Acreditada a efectividade desas alteracións ante a Administración tributaria, acordarase a redución dos índices ou módulos que proceda.

Así mesmo, conforme o mesmo procedemento indicado no parágrafo anterior, poderase solicitar a redución dos índices ou módulos nos casos en que o titular da actividade se encontre en situación de incapacidade temporal e non teña outro persoal empregado.

As cotas soportadas ou satisfeitas pola adquisición ou importación de activos fixos poderanse deducir, conxuntamente as normas xerais establecidas no artigo 99 da Lei do imposto, na declaración-liquidación correspondente ao período de liquidación en que se soportasen ou satisfíxesen ou nas sucesivas, coas limitacións establecidas nese artigo. Non obstante, cando o suxeito pasivo liquide na declaración-liquidación do último período do exercicio as cotas correspondentes a adquisicións intracomunitarias de activos fixos, ou a adquisicións de tales activos con investimento do suxeito pasivo, a dedución desas cotas non se poderá efectuar nunha declaración-liquidación anterior a aquela en que se liquiden tales cotas.

Na declaración-liquidación correspondente ao último trimestre do exercicio poderá, así mesmo, efectuarse, se é o caso, a regularización da dedución das cotas soportadas ou satisfeitas antes do 1 de xaneiro de 1998 pola adquisición ou importación de bens de investimento afectados ás actividades acolliadas ao réxime simplificado, conforme o disposto no artigo 107 da Lei reguladora do imposto sobre o valor engadido, en canto non teña transcorrido o período de regularización indicado en tal precepto. Para estes efectos, considerárase que a *pro rata* de dedución das actividades sometidas ao réxime simplificado até o 1 de xaneiro de 1998 foi cero, salvo

MINISTERIO DA PRESIDENCIA

20555 *REAL DECRETO LEXISLATIVO 1/2007, do 16 de novembro, polo que se aproba o texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e outras leis complementarias.* («BOE» 287, do 30-11-2007.)

I

Este real decreto lexislativo cumpre coa previsión recollida na disposición derradeira quinta da Lei 44/2006, do 29 de decembro, de mellora da protección dos consumidores e usuarios, que habilita o Goberno para que, no prazo de 12 meses, proceda a refundir nun único texto a Lei 26/1984, do 19 de xullo, xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e as normas de transposición das directivas comunitarias ditadas en materia de protección dos consumidores e usuarios que inciden nos aspectos regulados nela, regularizando, aclarando e harmonizando os textos legais que teñan que ser refundidos.

Para a identificación das normas obxecto de refundición considerouse a listaxe do anexo da Directiva 98/27/CE do Parlamento Europeo e do Consello, do 19 de maio de 1998, relativa ás accións de cesación en materia de protección dos intereses dos consumidores e usuarios, que identifica as disposicións comunitarias ditadas en materia de protección dos consumidores e usuarios e, en consecuencia, as normas de transposición respecto das cales se debe examinar a procedencia da súa incorporación ao texto refundido.

Analizado en anexo da citada directiva, intégranse no texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e outras leis complementarias as normas de transposición das directivas comunitarias que, ditadas en materia de protección dos consumidores e usuarios, inciden nos aspectos contractuais regulados na Lei 26/1984, do 19 de xullo, xeral para a defensa dos consumidores e usuarios, e que establecen o réxime xurídico de determinadas modalidades de contratación cos consumidores, a saber: os contratos subscritos a distancia e os subscritos fóra de establecemento comercial.

A regulación sobre garantías na venda de bens de consumo constitúe transposición de directiva comunitaria que incide no ámbito da garantía regulado pola Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios, procedéndose igualmente á súa refundición.

Así mesmo, incorpórase á refundición a regulación sobre viaxes combinadas, por se tratar dunha norma de transposición de directiva comunitaria que se integra no acervo comunitario de protección dos consumidores e establece un réxime xurídico específico na contratación con consumidores non afectado polas normas estatais sectoriais sobre turismo.

Ademais, incorpórase ao texto refundido a regulación sobre a responsabilidade civil por danos causados por produtos defectuosos, norma de transposición de directiva comunitaria que incide en aspectos esenciais regulados na Lei xeral de defensa dos consumidores e usuarios e que, como de xeito unánime recoñece a doutrina e xurisprudencia, require aclarar e harmonizar as súas respectivas regulacións, co obxecto de asegurar unha axeitada integración entre elas, superando aparentes antinomias.

Outras normas de transposición das directivas comunitarias citadas no anexo da Directiva 98/27/CE, non obstante, instrumentan réximes xurídicos moi diversos que regulan ámbitos sectoriais específicos afastados do núcleo básico da protección dos consumidores e usuarios.

Tal é o caso das leis que regulan os servizos da sociedade da información e o comercio electrónico, as normas sobre radiodifusión televisiva e a Lei 29/2006, do 26 de xullo, de garantías e uso racional dos medicamentos e produtos sanitarios.

A Lei 7/1995, do 23 de marzo, de crédito ao consumo, aínda cando contén unha regulación específica dos contratos con consumidores, non se incorpora á refundición en consideración á súa incidencia específica, tamén, no ámbito financeiro. Tales circunstancias determinan que as prescricións da Lei de crédito ao consumo se completen non só coas regras xerais contidas na Lei 26/1984, do 19 de xullo, xeral para a defensa dos consumidores e usuarios, senón tamén con aquelas propias reguladoras dos servizos financeiros, en particular, as referidas ás obrigas das entidades de crédito en relación coa información aos clientes, publicidade e transparencia das operacións. Por iso, considérase que se integra de xeito máis harmónico a regulación sobre crédito ao consumo neste grupo de disposicións financeiras. Coaduxa esta decisión a incorporación ao ordenamento xurídico interno, mediante Lei 22/2007, do 11 de xullo, sobre comercialización a distancia de servizos financeiros destinados aos consumidores, da Directiva 2002/65/CE do Parlamento Europeo e do Consello, do 23 de setembro de 2002, relativa á comercialización a distancia de servizos financeiros destinados aos consumidores, e pola que se modifican a Directiva 90/619/CEE do Consello e as directivas 97/7/CE e 98/27/CE.

O peculiar réxime de constitución dos dereitos de aproveitamento por quenda de bens inmóbles de uso turístico e o establecemento de normas tributarias específicas na Lei 42/1998, do 15 de decembro, que traspuxo ao ordenamento xurídico interno a Directiva 94/47/CE, do Parlamento Europeo e do Consello, do 26 de outubro de 1994, desaconsella, así mesmo, a súa inclusión no texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e outras leis complementarias dada a súa indubidable incidencia tamén nos ámbitos rexistral e fiscal, alleos ao núcleo básico de protección dos consumidores.

Tampouco é obxecto de refundición a Lei 34/1998, do 11 de novembro, xeral de publicidade, xa que o seu ámbito subxectivo de aplicación inclúe tamén as relacións entre empresarios e o seu contido está pendente de revisión como consecuencia da aprobación da Directiva 2005/29/CE, do Parlamento Europeo e do Consello, do 11 de maio de 2005, relativa ás prácticas comerciais desleais das empresas cos consumidores no mercado interior, que debe ser incorporada ao noso ordenamento xurídico.

Por último, as normas regulamentarias que traspoñen directivas ditadas en materia de protección aos consumidores e usuarios, tales como as relativas á indicación de prezos, etiquetaxe, presentación e publicidade de produtos alimenticios, etcétera, non se incorporan ao texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e outras leis complementarias, toda vez que, como declarou o Consello de Estado, a delegación lexislativa non autoriza a incorporar ao texto refundido disposicións regulamentarias, nin para degradar o rango das disposicións legais excluíndoas da refundición.

En consecuencia, o cumprimento do mandato contido na disposición derradeira quinta da Lei 44/2006, do 29 de decembro, de mellora da protección dos consumidores e usuarios, exige incorporar ao texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e outras leis complementarias, a Lei 26/1984, do 19 de xullo, xeral para a defensa dos consumidores e usuarios, a Lei 26/1991, do 21 de novembro, sobre contratos subscritos fóra dos establecementos mercantís; a regulación ditada en materia de protección aos consumidores e usuarios na Lei 47/2002, do 19 de decembro, de reforma da Lei de ordenación do comercio retalista, para a transposición ao ordenamento

xurídico español da Directiva sobre contratos a distancia; a Lei 23/2003, do 10 de xullo, de garantías na venda de bens de consumo, a Lei 22/1994, do 6 de xullo, de responsabilidade civil polos danos causados por produtos defectuosos; a Lei 21/1995, do 6 de xullo, sobre viaxes combinadas.

II

O texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e outras leis complementarias estruturábase en catro libros.

O libro primeiro divídese en cinco títulos. O primeiro, relativo ás disposicións xerais, incorpora unha delimitación do ámbito de aplicación da Lei 26/1984, do 19 de xullo, xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e unha lista de conceptos reiteradamente utilizados nela, asegurando unha maior claridade na redacción, evitando repeticións innecesarias e integrando as lagoas que identificara a doutrina. Neste título regúlanse, así mesmo, os dereitos dos consumidores e usuarios e a lexislación básica sobre eles.

O título II deste libro primeiro contén a regulación do dereito de representación, consulta e participación e incorpora o réxime xurídico básico das asociacións de consumidores e usuarios adoptado na modificación normativa introducida pola Lei de mellora da protección dos consumidores e usuarios.

No título III do libro primeiro incorpórase a regulación en materia de cooperación institucional, especialmente relevante na protección dos consumidores e usuarios tendo en conta as competencias na materia das comunidades autónomas e das entidades locais. Intégrase así nun título específico a regulación da Conferencia Sectorial de Consumo incorporada na Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios na modificación realizada pola Lei de mellora dos consumidores e usuarios e as disposicións específicas sobre cooperación institucional en materia de formación e control da calidade.

Fundaméntanse, en consecuencia, as disposicións deste título no principio de cooperación, en relación co cal o Tribunal Constitucional, entre outras en STC 13/2007, FX 7, vén sinalando que «as técnicas de cooperación e colaboración son consubstanciais á estrutura composta do Estado das autonomías (STC 13/1992, do 6 de febreiro, F.7; e no mesmo sentido SSTC 132/1996, do 22 de xullo F.6 e 109/1998, do 21 de maio, F.14) e que o principio de cooperación «que non se necesita xustificar en preceptos constitucionais ou estatutarios concretos» (STC 141/1993, do 22 de abril, F.6.ñ; e no mesmo sentido STC 194/2004, do 4 de novembro, F.9) «debe presidir o exercicio respectivo de competencias compartidas polo Estado e as comunidades autónomas (STC 13/1988, do 4 de febreiro, F.2; no mesmo sentido, STC 102/1995, do 26 de xuño, f. 31) (...)».

A sentenza do Tribunal Constitucional 15/1989, do 26 de xaneiro de 1989, e o réxime xurídico vixente, atendendo ás competencias asumidas polas comunidades autónomas e as entidades locais en materia de protección dos consumidores e usuarios, exixiu regularizar e aclarar moitas das disposicións contidas na Lei 26/1984, do 19 de xullo, xeral para a defensa dos consumidores e usuarios, e agora incorporadas ao libro primeiro, títulos I e III.

En particular, circunscríbense as obrigas impostas aos medios de comunicación, á radio e á televisión de titularidade estatal, inseríndose tales obrigas no ámbito da potestade de autoorganización da Administración xeral do Estado.

Igualmente, atendendo ás competencias das entidades locais en materia de defensa dos consumidores e usuarios e sen prexuízo da participación da asociación de entidades locais con maior implantación na Conferencia Sectorial de Consumo, conforme prevén o artigo 5.8 da

Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, establécese expresamente a cooperación institucional entre a Administración xeral do Estado e as entidades locais a través da asociación con maior implantación.

O título IV contén as disposicións en materia de procedemento sancionador e infraccións e sancións.

O título V, derradeiro do libro, articula o acceso á xustiza dos consumidores e, en particular, incorpora a regulación das accións de cesación fronte ás condutas contrarias á regulación contida no texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e outras leis complementarias e o Sistema Arbitral de Consumo.

Na regulación do Sistema Arbitral do Consumo contida no capítulo II deste título V, incorpóranse as importantes modificacións introducidas pola Lei de mellora da protección dos consumidores e usuarios, no réxime xurídico deste eficaz mecanismo de resolución extraxudicial de conflitos.

Conforme a regulación adoptada, os pactos de submisión á arbitrase condúcense ao momento en que o consumidor pode avaliar correctamente o alcance da decisión que, na maior parte dos casos, se ve obrigado a adoptar, e que é aquel en que xorde a controversia. Elévese con iso a protección do usuario ante fórmulas arbitrais non sempre lícitas e garántese a non-renuncia previa aos dereitos recoñecidos legalmente. Esta regra complétase coa determinación da nulidade dos pactos subscritos contravíndoa, en aplicación das previsións da propia Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios sobre a irrenunciabilidade dos dereitos recoñecidos pola lei ao consumidor. A tipificación da súa vulneración, como infracción de consumo, dedúcese claramente do artigo 49, número 13, en que se cualifica como tal o incumprimento dos requisitos, obrigas ou prohibicións establecidas nesta lei e disposicións que a desenvolvan.

Incorpóranse ao articulado, así mesmo, as precisións introducidas pola reiterada Lei 44/2006, do 29 de decembro, sobre a determinación regulamentaria dos supostos en que se poderá interpoñer reclamación ante a Xunta Arbitral Nacional fronte ás resolucións das xuntas arbitrais territoriais sobre admisión e inadmisión de solicitudes de arbitrase e o establecemento, así mesmo, na norma regulamentaria, dos supostos en que actuará un árbitro único na Administración da arbitrase de consumo.

O libro segundo, que regula relacións xurídicas privadas, estrutúrase en cinco títulos. O título I, no cal se conteñen as disposicións xerais dos contratos cos consumidores, seguindo o réxime contido na Lei 26/1984, do 19 de xullo, xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e establecendo, conforme as previsións das normas que se incorporan ao texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e outras leis complementarias, o réxime común do dereito de desistencia naqueles contratos en que se prevé tal dereito.

Incorpóranse neste título as disposicións introducidas pola Lei de mellora da protección dos consumidores, en materia de contratos cos consumidores.

Esta lei, para evitar a imposición aos consumidores de obstáculos onerosos ou desproporcionados para o exercicio dos dereitos recoñecidos no contrato e en coherencia co previsto na Directiva 2005/29/CEE do Parlamento Europeo e do Consello, do 11 de maio de 2005, sobre prácticas comerciais desleais, que prohíbe os obstáculos non contractuais para o exercicio de tales dereitos, e en tal sentido deberá ser trasposta ao noso ordenamento xurídico, prohibíbase as cláusulas contractuais que establezan estas limitacións e, en particular, a imposición de prazos de duración excesiva ou as limitacións que exclúan ou obstaculicen o dereito do consumidor a poñer fin ao contrato.

Nos contratos de prestación de servizos ou subministración de bens de tracto sucesivo ou continuado obser-

váronse prácticas obstrucionistas ao dereito do consumidor a lles poñer fin. Para evitalas, introdúcense reformas para que quede claramente establecido, tanto na fase previa de información como na efectiva formalización contractual, o procedemento mediante o cal o consumidor pode exercitar este dereito e se asegura que poida exercitalo na mesma forma en que contratou, sen sancións ou cargas.

Estas regras complétanse con dúas previsións. Dun lado, a integración do contrato conforme a boa fe obxectiva, segundo as regras de interpretación e integración do Código civil e as exixencias da leal competencia. Refórzase así a posición contractual do consumidor e establécese con claridade na norma a interpretación que do artigo 1258 do Código civil mantiñan a doutrina e xurisprudencia máis avanzada.

Doutro lado, establecendo a necesidade de que a información precontractual obrigatoria se facilite ao consumidor de forma gratuítas, sen custos adicionais. Esta previsión ten por obxecto evitar prácticas lesivas, conforme as cales o cumprimento das obrigas legais dos empresarios non só supoñen custos adicionais aos consumidores, senón unha retribución adicional ao operador, mediante a utilización das novas tecnoloxías. Novas tecnoloxías que, por outra parte, permiten a prestación gratuítas da información mínima exixible, conforme xa está previsto nalgúns ámbitos da actividade económica.

O título II establece o réxime xurídico en materia de cláusulas contractuais non negociadas individualmente e cláusulas abusivas, conforme as previsións contidas na Lei 26/1984, do 19 de xullo, xeral para a defensa dos consumidores e usuarios.

É neste título no cal quedan incorporadas as modificacións introducidas pola Lei de mellora en materia de cláusulas e prácticas abusivas. Tal é o caso do fortalecemento da protección do consumidor adquirente de vivenda cando se precisa o carácter abusivo das cláusulas que lle trasladan gastos que corresponden ao profesional, tal é o caso dos impostos en que o suxeito pasivo é o vendedor, ou os gastos das conexións ás subministracións xerais da vivenda, co fin de evitar cláusulas non negociadas que trasladan os devanditos gastos ao consumidor.

Incorpóranse, así mesmo, as previsións tendentes a dar maior claridade nas modalidades de cálculo do prezo dos contratos, evitando a facturación de servizos non prestados efectivamente.

En materia contractual, así mesmo, clarifícase a equiparación entre as estipulacións contractuais non negociadas e as prácticas non consentidas expresamente con idénticos efectos para os usuarios e no ámbito sancionador.

Os títulos III e IV destínanse, respectivamente, a regular os contratos con consumidores subscritos a distancia e fóra dos establecementos mercantís.

Incorpóranse así ao texto refundido as disposicións destinadas a regular as relacións xurídicas cos consumidores nos contratos a distancia de bens e servizos contidas na Lei 7/1996, do 15 de xaneiro, de ordenación do comercio retalista, modificada pola Lei 47/2002, do 19 de decembro, de reforma da Lei 7/1996, de ordenación do comercio retalista, para a transposición ao ordenamento xurídico español da Directiva 97/7/CE, en materia de contratos a distancia e para a adaptación da lei a diversas directivas comunitarias.

Como consecuencia desta refundición a regulación sobre contratos a distancia contida na Lei 7/1996, do 15 de xaneiro, queda vixente para a regulación das relacións empresariais.

Igualmente, incorpórase ao texto refundido a regulación contida na Lei 26/1991, do 21 de novembro, sobre contratos subscritos fóra dos establecementos mercantís.

O título V, derradeiro do libro segundo, regula o réxime de garantías e servizos posvenda, integrando harmonicamente o réxime de garantías previsto na Lei xeral

para a defensa dos consumidores e usuarios e a regulación contida na Lei 23/2003, do 10 de xullo, de garantías na venda de bens de consumo.

O libro terceiro harmoniza o réxime de responsabilidade civil por danos causados por produtos defectuosos, previsto na Lei 22/1994, do 6 de xullo, e as disposicións sobre responsabilidade contidas no capítulo VIII da Lei 26/1984, do 19 de xullo, xeral para a defensa dos consumidores e usuarios.

Este libro divídese en tres títulos. O título I, en que se conteñen as disposicións comúns en materia de responsabilidade por danos causados por bens e servizos defectuosos; o título II, en que se regula a responsabilidade civil causada por produtos defectuosos e o título III, en que se regula a responsabilidade causada polo resto de bens e servizos.

No libro cuarto, por último, incorpórase a regulación específica sobre viaxes combinadas. Este libro divídese en dous títulos, o primeiro sobre disposicións xerais e o segundo sobre resolución do contrato e responsabilidades.

As tres disposicións transitorias do texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e outras leis complementarias garanten que non se altere o réxime transitorio respecto da garantía comercial, manteñen o réxime transitorio nos bens que deben ser considerados como bens de natureza duradeira e determinan a inaplicabilidade da Lei 22/1994, do 6 de xullo, aos produtos que aínda puidese haber no noso mercado, postos en circulación con anterioridade ao 8 de xullo de 1994.

En tres disposicións derradeiras mantense a habilitación ao Goberno para modificar as contías establecidas no texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e outras leis complementarias e para o desenvolvemento regulamentario do disposto na lei, mantendo a aplicabilidade do réxime regulamentario en materia de infraccións e sancións nos termos previstos na Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios.

A atribución ao Goberno, na disposición derradeira segunda, de facultades de desenvolvemento regulamentario no ámbito das súas competencias inclúe as materias sobre as que o Estado ten competencias exclusivas e, excepcionalmente, en relación coas normas enumeradas no número 2 da disposición derradeira primeira do real decreto lexislativo, naqueles supostos en que, conforme a doutrina constitucional, e co carácter de excepcionalidade proclamado polo Tribunal Constitucional, se xustifica o recurso ao regulamento para establecer normas básicas.

Conforme esta doutrina, a invocación desta «dispensa excepcional» da suficiencia de rango normativo das bases (STC 69/1988, 194/2004) só está xustificada en determinados supostos. Así, «cando resulta complemento indispensable para asegurar o mínimo común denominador establecido nas normas básicas» (entre outras SSTC 25/1983, 32/1983 e 48/1988); ou «cando, pola natureza da materia, resultan complemento necesario para garantir a consecución da finalidade obxectiva a que responde a competencia estatal sobre as bases» ou, por último, cando a lei formal non é o instrumento idóneo para regular exhaustivamente todos os aspectos básicos da materia debido ao «carácter marcadamente técnico ou á natureza conxuntural e cambiante» destes (STC 131/1996).

Deste modo, sendo constitucionalmente admisible recoñecerlle ao Goberno a potestade de complementar as normas básicas con disposicións regulamentarias, tal posibilidade queda circunscrita aos supostos en que tal facultade é constitucionalmente admisible conforme a doutrina do Tribunal Constitucional.

III

O texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e outras leis complementarias pretende, así mesmo, aproximar a lexislación nacional en materia de protección dos consumidores e usuarios á

lexislación comunitaria, tamén na terminoloxía utilizada. Óptase por iso pola utilización dos termos consumidor e usuario e empresario.

Así, o concepto de consumidor e usuario adáptase á terminoloxía comunitaria, pero respecta as peculiaridades do noso ordenamento xurídico en relación coas «persoas xurídicas».

O consumidor e usuario, definido na lei, é a persoa física ou xurídica que actúa nun ámbito alleo a unha actividade empresarial ou profesional. Isto é, que intervéñen nas relacións de consumo con fins privados, contratando bens e servizos como destinatario final, sen incorporalos, nin directa, nin indirectamente, en procesos de produción, comercialización ou prestación a terceiros.

Incorpóranse, así mesmo, as definicións de empresario, produtor, produto e provedor, co obxecto de unificar a terminoloxía utilizada no texto. As definicións de empresario, produtor e produto son as contidas nas normas que se refunden. O concepto de provedor é o de calquera empresario que subministra ou distribúe produtos no mercado, distinguíndose do vendedor, que, aínda que non se define, por remisión á lexislación civil é quen intervéñen nun contrato de compravenda, no caso desta lei, actuando no marco da súa actividade empresarial.

Por outra banda, as referencias ás administracións públicas competentes ou a inclusión no texto refundido de normas sobre contratos cuxo control administrativo está atribuído a administracións sectoriais distintas das competentes en materia de consumo, non teñen efectos de atribución ou modificación das competencias administrativas atribuídas pola normativa estatal ou autonómica que resulte de aplicación.

O texto refundido non prexulga cales sexan as administracións públicas competentes en relación coas materias contidas nel, consciente de que a protección dos consumidores é unha materia pluridisciplinar en que concorren diversas administracións. As administracións públicas competentes serán, en cada caso, as que teñan atribuída tal competencia por razón da materia con pleno respecto á autonomía organizativa das distintas administracións involucradas, en particular, nas materias relacionadas coa saúde e co turismo.

IV

Na tramitación do texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e outras leis complementarias déuselle audiencia ao Consello de Consumidores e Usuarios e ás organizacións empresariais máis representativas e contouse co parecer das comunidades autónomas, da Federación Española de Municipios e Provincias e do Consello Económico e Social.

Na súa virtude, por proposta dos ministros de Sanidade e Consumo e de Xustiza, de acordo co Consello de Estado e logo de deliberación de Consello de Ministros na súa reunión de día 16 de novembro de 2007,

DISPONGO:

Artigo único. Aprobación do texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e outras leis complementarias.

Apróbase o texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e outras leis complementarias, ao cal se incorpora o disposto na Lei 26/1984, do 19 de xullo, xeral para a defensa dos consumidores e usuarios, e a regulación sobre contratos cos consumidores ou usuarios subscritos fóra dos establecementos mercantís e a distancia; as disposicións sobre garantías na venda de bens de consumo; a regulación sobre responsabilidade civil polos danos causados por produtos defectuosos e a regulación sobre viaxes combinadas.

Disposición derogatoria única. Derogación normativa.

Derróganse as seguintes disposicións:

1. Os artigos 48 e 65.1, letras n) e ñ) e a disposición adicional primeira da Lei 7/1996, do 15 de xaneiro, de ordenación do comercio retalista. Igualmente, derróganse na disposición derradeira única da Lei 7/1996, do 15 de xaneiro, as mencións que se realizan ao artigo 48 e a disposición adicional primeira no seu parágrafo primeiro e integramente o seu derradeiro parágrafo.

2. A Lei 26/1984, do 19 de xullo, xeral para a defensa dos consumidores e usuarios.

3. Lei 26/1991, do 21 de novembro, sobre contratos subscritos fóra dos establecementos mercantís.

4. Lei 22/1994, do 6 de xullo, de responsabilidade civil polos danos causados por produtos defectuosos.

5. Lei 21/1995, do 6 de xullo, reguladora das viaxes combinadas.

6. Lei 23/2003, do 10 de xullo, de garantías na venda de bens de consumo.

Disposición derradeira primeira. Título competencial.

1. O capítulo I do título I do libro primeiro, en que se define o seu ámbito de aplicación, e o artigo 10 teñen carácter básico en relación cos preceptos do número 2 desta disposición e dítanse en uso de competencias exclusivas do Estado en relación coas disposicións do número 3.

2. Os artigos 8, 9, 17.1, 18, 23. 1 e 3, 25 e 26; os capítulos III e V do título I do libro primeiro e o título IV do libro primeiro teñen carácter básico ao se ditaren ao abeiro das competencias que lle corresponden ao Estado no artigo 149.1. 1.ª, 13.ª e 16.ª da Constitución española.

3. O artigo 24 e o título V do libro primeiro, os libros segundo, terceiro e cuarto, as disposicións transitorias e as disposicións derradeiras dítanse con base nas competencias exclusivas que corresponden ao Estado en materia de lexislación mercantil, procesual e civil, conforme o artigo 149.1. 6.ª e 8.ª da Constitución española.

4. O resto dos preceptos do título II do libro primeiro serán de aplicación ás asociacións de consumidores e usuarios de competencia estatal.

Disposición derradeira segunda. Entrada en vigor.

Este real decreto lexislativo e o texto refundido que aproba entrarán en vigor o día seguinte ao da súa publicación no «Boletín Oficial del Estado».

Dado en Madrid o 16 de novembro de 2007.

JUAN CARLOS R.

A vicepresidenta primeira do Goberno
e ministra da Presidencia,

MARÍA TERESA FERNÁNDEZ DE LA VEGA SANZ

**TEXTO REFUNDIDO DA LEI XERAL PARA A DEFENSA
DOS CONSUMIDORES E USUARIOS E OUTRAS LEIS
COMPLEMENTARIAS**

ÍNDICE

Libro primeiro. Disposicións xerais.

Título I. Ámbito de aplicación e dereitos básicos dos consumidores e usuarios.

Capítulo I. Ámbito de aplicación.

Artigo 1. Principios xerais.

Artigo 2. Ámbito de aplicación.

Artigo 3. Concepto xeral de consumidor e de usuario.

Artigo 4. Concepto de empresario.

Artigo 5. Concepto de produtor.

Artigo 6. Concepto de produto.

Artigo 7. Concepto de provedor.

Capítulo II. Dereitos básicos dos consumidores e usuarios.

Artigo 8. Dereitos básicos dos consumidores e usuarios.

Artigo 9. Bens e servizos de uso común.

Artigo 10. Irrenunciabilidade dos dereitos recoñecidos ao consumidor e usuario.

Capítulo III. Protección da saúde e seguranza.

Artigo 11. Deber xeral de seguranza.

Artigo 12. Información aos consumidores e usuarios sobre os riscos dos bens ou servizos.

Artigo 13. Outras obrigas específicas para a protección da saúde e seguranza dos consumidores e usuarios.

Artigo 14. Regulamentos de bens e servizos.

Artigo 15. Actuacións administrativas.

Artigo 16. Medidas extraordinarias ante situacións de urxencia e necesidade.

Capítulo IV. Dereito á información, formación e educación.

Artigo 17. Información dos consumidores e usuarios.

Artigo 18. Etiquetaxe e presentación dos bens e servizos.

Capítulo V. Protección dos lexítimos intereses económicos dos consumidores e usuarios.

Artigo 19. Principio xeral.

Artigo 20. Promocións.

Artigo 21. Réxime de comprobación e servizos de atención ao cliente.

Título II. Dereito de representación, consulta e participación e réxime xurídico das asociacións de consumidores e usuarios.

Capítulo I. Réxime xurídico básico das asociacións de consumidores e usuarios.

Artigo 22. Obxecto.

Artigo 23. Concepto e fins.

Artigo 24. Lexitimación das asociacións de consumidores e usuarios.

Artigo 25. Uso exclusivo da denominación de asociación de consumidores e usuarios.

Artigo 26. Perda da condición de asociación de consumidores e usuarios.

Capítulo II. Independencia e transparencia das asociacións de consumidores e usuarios.

Artigo 27. Requisitos de independencia.

Artigo 28. Participación en sociedades mercantís.

Artigo 29. Definición do marco de colaboración cos operadores de mercado.

Artigo 30. Convenios ou acordos de colaboración.

Artigo 31. Depósito das contas anuais.

Artigo 32. Publicidade da información depositada polas asociacións de consumidores e usuarios.

Capítulo III. Rexistro Estatal de Asociacións de Consumidores e Usuarios.

Artigo 33. Rexistro Estatal de Asociacións de Consumidores e Usuarios.

Artigo 34. Control do cumprimento dos requisitos para a inscrición.

Artigo 35. Exclusión do Rexistro Estatal de Asociacións de Consumidores e Usuarios.

Artigo 36. Colaboración cos rexistros autonómicos.

Capítulo IV. Representación e consulta.

Artigo 37. Dereitos das asociacións de consumidores e usuarios.

Artigo 38. Consello de Consumidores e Usuarios.

Artigo 39. Audiencia en consulta no proceso de elaboración das disposicións de carácter xeral.

Título III. Cooperación institucional.

Capítulo I. Conferencia Sectorial de Consumo.

Artigo 40. Conferencia Sectorial de Consumo.

Artigo 41. Funcións da Conferencia Sectorial de Consumo.

Capítulo II. Cooperación institucional en materia de formación e control da calidade.

Artigo 42. Cooperación en materia de formación.

Artigo 43. Cooperación en materia de control da calidade.

Artigo 44. Información sobre a calidade dos bens e servizos.

Artigo 45. Outros instrumentos de control e fomento da calidade dos bens e servizos.

Título IV. Potestade sancionadora.

Capítulo I. Disposicións xerais.

Artigo 46. Principios xerais.

Artigo 47. Administración competente.

Artigo 48. Reposición da situación alterada pola infracción e indemnización de danos e perdas.

Capítulo II. Infraccións e sancións.

Artigo 49. Infraccións en materia de defensa dos consumidores e usuarios.

Artigo 50. Gradación das sancións.

Artigo 51. Sancións.

Artigo 52. Sancións accesorias.

Título V. Procedementos xudiciais e extraxudiciais de protección dos consumidores e dos usuarios.

Capítulo I. Accións de cesación.

Artigo 53. Accións de cesación.

Artigo 54. Lexitimación.

Artigo 55. Accións de cesación noutro Estado membro da Unión Europea.

Artigo 56. Imprescritibilidade das accións de cesación.

Capítulo II. Sistema Arbitral do Consumo.

Artigo 57. Sistema Arbitral do Consumo.

Artigo 58. Submisión ao Sistema Arbitral do Consumo.

Libro segundo. Contratos e garantías.

Título I. Contratos cos consumidores e usuarios.

Capítulo I. Disposicións xerais.

Artigo 59. Ámbito de aplicación.

Artigo 60. Información previa ao contrato.

Artigo 61. Integración da oferta, promoción e publicidade no contrato.

Artigo 62. Contrato.

Artigo 63. Confirmación documental da contratación realizada.

Artigo 64. Documentación complementaria na compra de vivendas.

Artigo 65. Integración do contrato.

Artigo 66. Comparecencia persoal do consumidor.

Artigo 67. Puntos de conexión.

Capítulo II. Dereito de desistencia.

Artigo 68. Contido e réxime do dereito de desistencia.

Artigo 69. Obriga de informar sobre o dereito de desistencia.

Artigo 70. Formalidades para o exercicio do dereito de desistencia.

Artigo 71. Prazo para o exercicio do dereito de desistencia.

Artigo 72. Proba do exercicio do dereito de desistencia.

Artigo 73. Gastos vinculados ao dereito de desistencia.

Artigo 74. Consecuencias do exercicio do dereito de desistencia.

Artigo 75. Imposibilidade de devolver a prestación por parte do consumidor e usuario.

Artigo 76. Devolución de sumas percibidas polo empresario.

Artigo 77. Desistencia dun contrato vinculado a financiamento do consumidor e usuario.

Artigo 78. Accións de nulidade ou resolución.

Artigo 79. Dereito contractual de desistencia.

Título II. Condicións xerais e cláusulas abusivas.

Capítulo I. Cláusulas non negociadas individualmente.

Artigo 80. Requisitos das cláusulas non negociadas individualmente.

Artigo 81. Aprobación e información.

Capítulo II. Cláusulas abusivas.

Artigo 82. Concepto de cláusulas abusivas.

Artigo 83. Nulidade das cláusulas abusivas e integración do contrato.

Artigo 84. Autorización e inscrición de cláusulas declaradas abusivas.

Artigo 85. Cláusulas abusivas por vincular o contrato á vontade do empresario.

Artigo 86. Cláusulas abusivas por limitar os dereitos básicos do consumidor e do usuario.

Artigo 87. Cláusulas abusivas por falta de reciprocidade.

Artigo 88. Cláusulas abusivas sobre garantías.

Artigo 89. Cláusulas abusivas que afectan o perfeccionamento e execución do contrato.

Artigo 90. Cláusulas abusivas sobre competencia e dereito aplicable.

Artigo 91. Contratos relativos a valores, instrumentos financeiros e divisas.

Título III. Contratos subscritos a distancia.

Capítulo I. Disposicións xerais.

Artigo 92. Concepto de contratos asinados a distancia.

Artigo 93. Excepcións.

Artigo 94. Comunicacións comerciais e contratación electrónica.

Artigo 95. Servizos de intermediación.

Artigo 96. Comunicacións comerciais.

Capítulo II. Información precontractual e contratos.

Artigo 97. Información precontractual.

Artigo 98. Confirmación escrita da información.

Artigo 99. Necesidade de consentimento expreso.

Artigo 100. Prohibición de envíos non solicitados.

Capítulo III. Dereito de desistencia.

Artigo 101. Dereito de desistencia.

Artigo 102. Excepcións ao dereito de desistencia.

Capítulo IV. Execución do contrato.

Artigo 103. Execución e pagamento.

Artigo 104. Falta de execución do contrato.
Artigo 105. Substitución do ben ou servizo contratado.

Artigo 106. Pagamento mediante tarxeta.

Título IV. Contratos subscritos fóra de establecementos comerciais.

Capítulo I. Ámbito de aplicación.

Artigo 107. Ámbito de aplicación.

Artigo 108. Contratos excluídos.

Artigo 109. Proba.

Capítulo II. Contratación.

Artigo 110. Dereito de desistencia.

Artigo 111. Documentación do contrato e dereito de desistencia.

Artigo 112. Consecuencias do incumprimento.

Artigo 113. Responsabilidade solidaria.

Título V. Garantías e servizos posvenda.

Capítulo I. Disposicións xerais sobre garantías dos produtos de consumo.

Artigo 114. Principios xerais.

Artigo 115. Ámbito de aplicación.

Artigo 116. Conformidade dos produtos co contrato.

Artigo 117. Incompatibilidade de accións.

Capítulo II. Responsabilidade do vendedor e dereitos do consumidor e do usuario.

Artigo 118. Responsabilidade do vendedor e dereitos do consumidor e do usuario.

Artigo 119. Reparación e substitución do produto.

Artigo 120. Réxime xurídico da reparación ou substitución do produto.

Artigo 121. Rebaixa do prezo e resolución do contrato.

Artigo 122. Criterios para a rebaixa do prezo.

Capítulo III. Exercicio dos dereitos polo consumidor e usuario.

Artigo 123. Prazos.

Artigo 124. Acción contra o produtor.

Capítulo IV. Garantía comercial adicional, obrigas de documentación e servizos posvenda.

Artigo 125. Garantía comercial adicional.

Artigo 126. Produtos de natureza duradeira.

Artigo 127. Reparación e servizos posvenda.

Libro terceiro. Responsabilidade civil por bens ou servizos defectuosos.

Título I. Disposicións xerais en materia de responsabilidade.

Capítulo I. Disposicións xerais.

Artigo 128. Indemnización por danos.

Artigo 129. Ámbito de protección.

Artigo 130. Ineficacia das cláusulas de exoneración ou limitación de responsabilidade.

Artigo 131. Seguro.

Capítulo II. Responsabilidade.

Artigo 132. Responsabilidade solidaria.

Artigo 133. Intervención dun terceiro.

Artigo 134. Atraso no pagamento da indemnización.

Título II. Disposicións específicas en materia de responsabilidade.

Capítulo I. Danos causados por produtos defectuosos.

Artigo 135. Principio xeral.

Artigo 136. Concepto legal de produto.

Artigo 137. Concepto legal de produto defectuoso.

Artigo 138. Concepto legal de produtor.

Artigo 139. Proba.

Artigo 140. Causas de exoneración da responsabilidade.

Artigo 141. Límite da responsabilidade.

Artigo 142. Danos no produto defectuoso.

Artigo 143. Prescrición da acción.

Artigo 144. Extinción da responsabilidade.

Artigo 145. Culpa do prexudicado.

Artigo 146. Responsabilidade do provedor.

Capítulo II. Danos causados por outros bens e servizos.

Artigo 147. Réxime xeral de responsabilidade.

Artigo 148. Réxime especial de responsabilidade.

Artigo 149. Responsabilidade por danos causados pola vivenda.

Libro cuarto. Viaxes combinadas.

Título I. Disposicións xerais.

Capítulo I. Ámbito de aplicación.

Artigo 150. Ámbito de aplicación.

Artigo 151. Definicións.

Capítulo II. Información precontractual e formalización do contrato.

Artigo 152. Programa e oferta de viaxes combinadas.

Artigo 153. Carácter vinculante do programa oferta.

Artigo 154. Forma e contido do contrato.

Capítulo III. Outros dereitos do consumidor e usuario.

Artigo 155. Cesión da reserva.

Artigo 156. Información adicional sobre a viaxe combinada.

Capítulo IV. Modificación do contrato.

Artigo 157. Revisión de prezos.

Artigo 158. Modificación do contrato.

Título II. Disposicións relativas á resolución do contrato e responsabilidades.

Capítulo I. Resolución do contrato ou cancelación.

Artigo 159. Resolución do contrato por causa imputable ao organizador ou cancelación da viaxe.

Artigo 160. Resolución do contrato polo consumidor e usuario.

Capítulo II. Incumprimento, responsabilidade e garantías.

Artigo 161. Consecuencias da non-prestación de servizos.

Artigo 162. Responsabilidade dos organizadores e retallistas.

Artigo 163. Garantía da responsabilidade contractual.

Artigo 164. Prescrición de accións.

Artigo 165. Réxime sancionador.

Disposición transitoria primeira. Garantía comercial.

Disposición transitoria segunda. Produtos de natureza duradeira.

Disposición transitoria terceira. Responsabilidade civil polos danos causados por produtos defectuosos postos en circulación con anterioridade ao 8 de xullo de 1994.

Disposición derradeira primeira. Modificación de contías.

Disposición derradeira segunda. Desenvolvemento regulamentario.

Disposición derradeira terceira. Aplicabilidade do réxime regulamentario en materia de infraccións e sancións.

LIBRO PRIMEIRO

Disposicións xerais

TÍTULO I

Ámbito de aplicación e dereitos básicos dos consumidores e usuarios

CAPÍTULO I

Ámbito de aplicación

Artigo 1. *Principios xerais.*

En desenvolvemento do artigo 51.1 e 2 da Constitución que, de acordo co artigo 53.3 desta, ten o carácter de principio informador do ordenamento xurídico, esta norma ten por obxecto establecer o réxime xurídico de protección dos consumidores e usuarios no ámbito das competencias do Estado.

En todo caso, a defensa dos consumidores e usuarios farase no marco do sistema económico deseñado nos artigos 38 e 128 da Constitución e con suxeición ao establecido no artigo 139.

Artigo 2. *Ámbito de aplicación.*

Está norma será de aplicación ás relacións entre consumidores ou usuarios e empresarios.

Artigo 3. *Concepto xeral de consumidor e de usuario.*

Para os efectos desta norma e sen prexuízo do disposto expresamente nos seus libros terceiro e cuarto, son consumidores ou usuarios as persoas físicas ou xurídicas que actúan nun ámbito alleo a unha actividade empresarial ou profesional.

Artigo 4. *Concepto de empresario.*

Para os efectos do disposto nesta norma, considérase empresaria toda persoa física ou xurídica que actúa no marco da súa actividade empresarial ou profesional, xa sexa pública ou privada.

Artigo 5. *Concepto de produtor.*

Sen prexuízo do disposto no artigo 138, para os efectos do disposto nesta norma, considérase produtor o fabricante do ben ou o prestador do servizo ou o seu intermediario, ou o importador do ben ou servizo no territorio da Unión Europea, así como calquera persoa que se presente como tal ao indicar no ben, xa sexa no envase, no envoltorio ou en calquera outro elemento de protección ou presentación, ou servizo, o seu nome, marca ou outro signo distintivo.

Artigo 6. *Concepto de produto.*

Sen prexuízo do establecido no artigo 136, para os efectos desta norma, é produto todo ben moble conforme o previsto no artigo 335 do Código civil.

Artigo 7. *Concepto de proveedor.*

Para os efectos desta norma é proveedor o empresario que subministra ou distribúe produtos no mercado, calquera que sexa o título ou contrato en virtude do cal realice a devandita distribución.

CAPÍTULO II

Dereitos básicos dos consumidores e usuarios

Artigo 8. *Dereitos básicos dos consumidores e usuarios.*

Son dereitos básicos dos consumidores e usuarios:

- a) A protección contra os riscos que poidan afectar a súa saúde ou seguranza.
- b) A protección dos seus lexítimos intereses económicos e sociais; en particular, fronte á inclusión de cláusulas abusivas nos contratos.
- c) A indemnización dos danos e a reparación dos prexuízos sufridos.
- d) A información correcta sobre os diferentes bens ou servizos e a educación e divulgación para facilitar o coñecemento sobre o seu axeitado uso, consumo ou disfrute.
- e) A audiencia en consulta, a participación no procedemento de elaboración das disposicións xerais que os afectan directamente e a representación dos seus intereses, a través das asociacións, agrupacións, federacións ou confederacións de consumidores e usuarios legalmente constituídas.
- f) A protección dos seus dereitos mediante procedementos eficaces, en especial ante situacións de inferioridade, subordinación e indefensión.

Artigo 9. *Bens e servizos de uso común.*

Os poderes públicos protexerán prioritariamente os dereitos dos consumidores e usuarios cando garden relación directa con bens ou servizos de uso ou consumo común, ordinario e xeneralizado.

Artigo 10. *Irrenunciabilidade dos dereitos recoñecidos ao consumidor e usuario.*

A renuncia previa aos dereitos que esta norma lles recoñece aos consumidores e usuarios é nula, sendo, así mesmo, nulos os actos realizados en fraude de lei de conformidade co previsto no artigo 6 do Código civil.

CAPÍTULO III

Protección da saúde e seguranza

Artigo 11. *Deber xeral de seguranza.*

1. Os bens ou servizos postos no mercado deben ser seguros.
2. Considéranse seguros os bens ou servizos que, en condicións de uso normais ou razoablemente previsibles, incluídas a súa duración, non presenten risco ningún para a saúde ou seguranza das persoas, ou unicamente os riscos mínimos compatibles co uso do ben ou servizo e considerados admisibles dentro dun nivel elevado de protección da saúde e seguranza das persoas.

Artigo 12. *Información aos consumidores e usuarios sobre os riscos dos bens ou servizos.*

1. Os empresarios porán en coñecemento previo do consumidor e usuario, por medios apropiados, os riscos susceptibles de provir dunha utilización previsible dos

bens e servizos, dada a súa natureza, características, duración e das persoas a que van destinados, conforme o previsto no artigo 18 e normas regulamentarias que resulten de aplicación.

2. Os produtos químicos e todos os artigos que na súa composición leven substancias clasificadas como perigosas deberán ir envasadas coas debidas garantías de seguraza e levar de forma visible as oportunas indicacións que advirtan do risco da súa manipulación.

Artigo 13. *Outras obrigas específicas para a protección da saúde e seguraza dos consumidores e usuarios.*

Calquera empresario que interveña na posta á disposición de bens e servizos aos consumidores e usuarios estará obrigado, dentro dos límites da súa actividade respectiva, a respectar as seguintes regras:

a) A prohibición de ter ou almacenar produtos regulamentariamente non permitidos ou prohibidos, nos locais ou instalacións de produción, transformación, almacenamento ou transporte de alimentos ou bebidas.

b) O mantemento do necesario control de forma que se poida comprobar con rapidez e eficacia a orixe, distribución, destino e utilización dos bens potencialmente inseguros, os que conteñan substancias clasificadas como perigosas ou os suxeitos a obrigas de rastrexabilidade.

c) A prohibición de venda a domicilio de bebidas e alimentos, sen prexuízo da repartición, distribución ou subministración dos adquiridos ou encargados polos consumidores e usuarios en establecementos comerciais autorizados para venda ao público, e do réxime de autorización de vendas directas a domicilio que veñan sendo tradicionalmente practicadas en determinadas zonas do territorio nacional.

d) O cumprimento da normativa que establezan as entidades locais ou, se é o caso, as comunidades autónomas sobre os casos, modalidades e condicións en que se poderá efectuar a venda ambulante de bebidas e alimentos.

e) A prohibición de subministración de bens que carezan das marcas de seguraza obrigatoria ou dos datos mínimos que permitan identificar o responsable do ben.

f) A obriga de retirar, suspender ou recuperar dos consumidores e usuarios, mediante procedementos eficaces, calquera ben ou servizo que non se axuste ás condicións e requisitos exixidos ou que, por calquera outra causa, supoña un risco previsible para a saúde ou seguraza das persoas.

g) A prohibición de importar produtos que non cumpran o establecido nesta norma e disposicións que a desenvolvan.

h) As exixencias de control dos produtos manufacturados susceptibles de afectar a seguraza física das persoas, prestando a este respecto a debida atención aos servizos de reparación e mantemento.

i) A prohibición de utilizar ingredientes, materiais e demais elementos susceptibles de xeraren riscos para a saúde e seguraza das persoas. En particular, a prohibición de utilizar tales materiais ou elementos na construción de vivendas e locais de uso público.

Artigo 14. *Regulamentos de bens e servizos.*

1. Os regulamentos reguladores dos diferentes bens e servizos determinarán, na medida en que sexa preciso para asegurar a saúde e seguraza dos consumidores e usuarios:

a) Os conceptos, definicións, natureza, características e clasificacións.

b) As condicións e requisitos das instalacións e do persoal cualificado que deba atendelas.

c) Os procedementos ou tratamentos usuais de fabricación, distribución e comercialización, permitidos, prohibidos ou suxeitos a autorización previa.

d) As regras específicas sobre etiquetaxe, presentación e publicidade.

e) Os requisitos esenciais de seguraza, incluídos os relativos a composición e calidade.

f) Os métodos oficiais de análise, toma de mostras, control de calidade e inspección.

g) As garantías, responsabilidades, infraccións e sancións.

h) O réxime de autorización, rexistro e revisión.

2. Para asegurar a protección da saúde e seguraza dos consumidores e usuarios as administracións públicas competentes poderán establecer regulamentariamente medidas proporcionadas en calquera das fases de produción e comercialización de bens e servizos, en particular no relativo ao seu control, vixilancia e inspección.

Artigo 15. *Actuacións administrativas.*

1. Ante situacións de risco para a saúde e seguraza dos consumidores e usuarios, as administracións públicas competentes poderán adoptar as medidas que resulten necesarias e proporcionadas para a desaparición do risco, incluída a intervención directa sobre as cousas e a compulsión directa sobre as persoas. Nestes supostos, todos os gastos que se xeren serán a cargo de quen coa súa conduta os orixinase, con independencia das sancións que, se é o caso, se poidan impoñer. A exacción de tales gastos e sancións poderase levar a cabo polo procedemento administrativo de constrinximento.

2. As administracións públicas, atendendo á natureza e gravidade dos riscos detectados, poderán informar os consumidores e usuarios afectados polos medios máis apropiados en cada caso sobre os riscos ou irregularidades existentes, o ben ou servizo afectado e, se é o caso, as medidas adoptadas, así como das precaucións procedentes, tanto para se protexer do risco como para conseguir a súa colaboración na eliminación das súas causas.

3. Os responsables da coordinación dos sistemas estatais de intercambio de información integrados nos sistemas europeos de alertas trasladarán as comunicacións que reciban ás autoridades alfanegueiras cando, conforme a información facilitada nas comunicacións, os produtos ou servizos alertados procedan de países terceiros.

Artigo 16. *Medidas extraordinarias ante situacións de urxencia e necesidade.*

Con carácter excepcional, ante situacións de extrema gravidade que determinen unha agresión indiscriminada á saúde e seguraza dos consumidores e usuarios en máis dunha comunidade autónoma, o Goberno poderá constituír durante o tempo imprescindible para facer cesar a situación, un órgano en que se integrasen e participasen activamente as comunidades autónomas afectadas, que asumirá as facultades administrativas que se lle encomenden para garantir a saúde e seguraza das persoas, os seus intereses económicos e sociais, a reparación dos danos sufridos, a exixencia de responsabilidades e a publicación dos resultados.

CAPÍTULO IV

Dereito á información, formación e educación

Artigo 17. *Información, formación e educación dos consumidores e usuarios.*

1. Os poderes públicos, no ámbito das súas respectivas competencias, fomentarán a formación e educación

dos consumidores e usuarios, asegurarán que estes dispoñan da información precisa para o eficaz exercicio dos seus dereitos e velarán para que se lles preste a información comprensible sobre o axeitado uso e consumo dos bens e servizos postos á súa disposición no mercado.

2. Os medios de comunicación social de titularidade pública estatal dedicarán espazos e programas, non publicitarios, á información e educación dos consumidores e usuarios. En tales espazos e programas, de acordo co seu contido e finalidade, facilitarase o acceso ou participación das asociacións de consumidores e usuarios representativas e os demais grupos ou sectores interesados, na forma que se acorde cos devanditos medios.

Artigo 18. *Etiquetaxe e presentación dos bens e servizos.*

1. A etiquetaxe e presentación dos bens e servizos e as modalidades de realizala deberán ser de tal natureza que non induza a erro ao consumidor e usuario, especialmente:

- a) Sobre as características do ben ou servizo e, en particular, sobre a súa natureza, identidade, calidades, composición, cantidade, duración, orixe ou procedencia e modo de fabricación ou de obtención.
- b) Atribuíndolle ao ben ou servizo efectos ou propiedades que non posúa.
- c) Suxerindo que o ben ou servizo posúe características particulares, cando todos os bens ou servizos similares posúan estas mesmas características.

2. Sen prexuízo das exixencias concretas que se establezan regulamentariamente, todos os bens e servizos postos á disposición dos consumidores e usuarios deberán incorporar, acompañar ou, en último caso, permitir de forma clara e comprensible, información veraz, eficaz e suficiente sobre as súas características esenciais, en particular sobre as seguintes:

- a) Nome e enderezo completo do produtor.
- b) Natureza, composición e finalidade.
- c) Calidade, cantidade, categoría ou denominación usual ou comercial, se a teñen.
- d) Data de produción ou subministración e lote, cando sexa exixible regulamentariamente, prazo recomendado para o uso ou consumo ou data de caducidade.
- e) Instrucións ou indicacións para o seu correcto uso ou consumo, advertencias e riscos previsibles.

3. Sen prexuízo das excepcións previstas legal ou regulamentariamente, as indicacións obrigatorias da etiquetaxe e presentación dos bens ou servizos comercializados en España deberán figurar, polo menos, en castelán, lingua española oficial do Estado.

4. A oferta, promoción e publicidade falsa ou enganosa dos bens e servizos será perseguida e sancionada como fraude. As asociacións de consumidores estarán lexitimadas para iniciar e intervir nos procedementos legalmente habilitados para facelas cesar.

CAPÍTULO V

Protección dos lexítimos intereses económicos dos consumidores e usuarios

Artigo 19. *Principio xeral.*

Os lexítimos intereses económicos e sociais dos consumidores e usuarios deberán ser respectados nos termos establecidos nesta norma, aplicándose, ademais, o previsto nas normas civís, mercantís e as demais normas comunitarias, estatais e autonómicas que resulten de aplicación.

Artigo 20. *Promocións.*

A utilización de concursos, sorteos, regalos, vales premio ou similares, como métodos vinculados á oferta, promoción ou venda de determinados bens ou servizos, será obxecto de regulación específica, establecendo as condicións de transparencia en que se deben producir e asegurando, se é o caso, a protección dos lexítimos intereses económicos dos consumidores e dos usuarios.

Artigo 21. *Réxime de comprobación e servizos de atención ao cliente.*

1. O réxime de comprobación, reclamación, garantía e posibilidade de renuncia ou devolución que se estableza nos contratos deberá permitir que o consumidor e usuario se asegure da natureza, características, condicións e utilidade ou finalidade do ben ou servizo; poida reclamar con eficacia no caso de erro, defecto ou deterioración; poida facer efectivas as garantías de calidade ou nivel de prestación ofrecidos e obter a devolución equitativa do prezo de mercado do ben ou servizo, total ou parcialmente, no caso de incumprimento ou cumprimento defectuoso.

A devolución do prezo do produto deberá ser total no caso de falta de conformidade do produto co contrato, nos termos previstos no título V do libro II.

2. As oficinas e servizos de información e atención ao cliente que as empresas poñan á disposición do consumidor deberán asegurar que este teña constancia das súas queixas e reclamacións. Se tales servizos utilizan a atención telefónica ou electrónica para levar a cabo as súas funcións deberán garantir unha atención persoal directa, máis alá da posibilidade de utilizar complementariamente outros medios técnicos ao seu alcance.

TÍTULO II

Dereito de representación, consulta e participación e réxime xurídico das asociacións de consumidores e usuarios

CAPÍTULO I

Réxime xurídico básico das asociacións de consumidores e usuarios

Artigo 22. *Obxecto.*

Este título ten por obxecto adoptar, conforme o previsto no artigo 1.3 da Lei orgánica 1/2002, do 22 de marzo, reguladora do dereito de asociación, o réxime básico das asociacións de consumidores e a regulación específica a que quedan sometidas as asociacións de consumidores e usuarios de ámbito supraautonómico.

Artigo 23. *Concepto e fins.*

1. Son asociacións de consumidores e usuarios as organizacións sen ánimo lucro que, constituídas conforme o previsto na lexislación sobre asociacións e reunindo os requisitos específicos exixidos nesta norma e nas súas normas de desenvolvemento e, se é o caso, na lexislación autonómica que lles resulte de aplicación, teñan como finalidade a defensa dos dereitos e intereses lexítimos dos consumidores, incluíndo a súa información, formación e educación, ben sexa con carácter xeral, ben en relación con bens ou servizos determinados.

Tamén son asociacións de consumidores e usuarios as entidades constituídas por consumidores conforme a lexislación de cooperativas, que respecten os requisitos

básicos exixidos nesta norma e entre cuxos fins figure, necesariamente, a educación e a formación dos seus socios, e estean obrigadas a constituír un fondo con tal obxecto, segundo a súa lexislación específica.

2. As asociacións de consumidores e usuarios poderanse integrar en unións, federacións ou confederacións que teñan idénticos fins e cumpran os requisitos específicos exixidos por esta norma.

3. As asociacións de consumidores e usuarios deben actuar para o cumprimento dos seus fins con independencia fronte aos operadores do mercado e aos poderes públicos, sen que a obtención de subvencións ou outros recursos públicos concedidos con base en criterios de obxectividade poidan minguar tal independencia.

Artigo 24. *Lexitimación das asociacións de consumidores e usuarios.*

1. As asociacións de consumidores e usuarios constituídas conforme o previsto neste título e na normativa autonómica que lles resulte de aplicación son as únicas lexitimadas para actuar en nome e representación dos intereses xerais dos consumidores e usuarios.

As asociacións ou cooperativas que non reúnan os requisitos exixidos neste título ou na normativa autonómica que lles resulte de aplicación só poderán representar os intereses dos seus asociados ou da asociación, pero non os intereses xerais, colectivos ou difusos, dos consumidores.

2. Para os efectos do previsto no artigo 11.3 da Lei de axuizamento civil terán a consideración legal de asociacións de consumidores e usuarios representativas as que formen parte do Consello de Consumidores e Usuarios, salvo que o ámbito territorial do conflito afecte fundamentalmente unha comunidade autónoma; neste caso observarase a súa lexislación específica.

Artigo 25. *Uso exclusivo da denominación de asociación de consumidores e usuarios.*

Prohíbeselles utilizar os termos consumidor ou usuario, a denominación de asociación de consumidores e usuarios ou calquera outra expresión similar que induza a erro ou confusión sobre a súa natureza ou a súa lexitimidade para a defensa dos dereitos e intereses dos consumidores e usuarios, a aquelas organizacións que non reúnan os requisitos exixidos nesta norma ou na normativa autonómica que lles resulte de aplicación.

Artigo 26. *Perda da condición de asociación de consumidores e usuarios.*

As asociacións de consumidores e usuarios que incorran algunha das prohibicións previstas pola lexislación que lles resulte de aplicación perderán, en todo caso e por un período non inferior aos cinco anos seguintes desde que deixaron de concorrer tales circunstancias, a súa condición de asociación de consumidores e usuarios.

CAPÍTULO II

Independencia e transparencia das asociacións de consumidores e usuarios

Artigo 27. *Requisitos de independencia.*

En cumprimento do deber de independencia, en particular, as asociacións de consumidores non poderán:

a) Incluír como asociados persoas xurídicas con ánimo de lucro.

b) Percibir axudas económicas ou financeiras das empresas ou grupo de empresas que subministran bens ou servizos aos consumidores ou usuarios.

Non terán a consideración de axudas económicas as achegas que se realicen nas condicións de transparencia establecidas nesta norma e normas regulamentarias, non mingüen a independencia da asociación e teñan a súa orixe nos convenios ou acordos de colaboración regulados neste capítulo.

c) Realizar comunicacións comerciais de bens e servizos.

Para estes efectos enténdese por comunicación comercial todo acto, conduta ou manifestación, incluída a publicidade, non meramente informativa, que se relacione directamente coa promoción ou venda de bens e servizos.

d) Autorizar o uso da súa denominación, imaxe ou calquera outro signo representativo na publicidade comercial realizada polos operadores do mercado, ou non realizar as actuacións tendentes a impedir a devandita utilización, a partir do momento en que se teña coñecemento desta conduta.

Para estes efectos non se considerarán operadores de mercado as sociedades mercantís en que participen as asociacións de consumidores nos termos considerados no artigo seguinte.

e) Dedicarse a actividades distintas da defensa dos intereses dos consumidores ou usuarios, salvo o previsto no artigo 23.1, parágrafo segundo.

f) Incumprir as obrigas de transparencia previstas nos artigos 29 a 31, ambos os dous inclusive.

g) Actuar a organización ou os seus representantes legais con manifesta temeridade, xudicialmente apreciada.

h) Incumprir calquera outra obriga imposta ás asociacións de consumidores e usuarios, legal ou regulamentariamente.

Artigo 28. *Participación en sociedades mercantís.*

1. As asociacións de consumidores poderán participar en sociedades mercantís sempre que estas reúnan os seguintes requisitos:

a) Teñan como obxecto social exclusivo o desenvolvemento de actividades instrumentais concretamente delimitadas que sirvan aos fins de información, formación e defensa dos consumidores e usuarios.

b) O seu capital social corresponda integramente a asociacións de consumidores que reúnan os requisitos exixidos pola lexislación que lles resulte de aplicación e cuxos beneficios só se repartan entre as asociacións de consumidores que participen no capital social.

Estas sociedades mercantís están sometidas ás prohibicións previstas no artigo anterior e á obriga de depositar as súas contas, que, en todo caso, se deberán axustar á normativa que lles resulte de aplicación segundo a súa natureza, no Instituto Nacional do Consumo de conformidade co disposto no artigo 31.

2. Do cumprimento por estas sociedades mercantís do disposto neste título serán responsables as asociacións de consumidores que participen no seu capital social nos termos previstos nela, podendo derivar, se é o caso, na perda da condición de asociación de consumidores.

Artigo 29. *Definición do marco de colaboración cos operadores do mercado.*

1. Estatutariamente ou por acordo adoptado en asemblea xeral, as asociacións de consumidores e usuarios definirán, con pleno respecto ao establecido nesta norma, cal é o marco lexítimo da súa colaboración cos operadores do mercado de calquera sector de actividade,

en defensa dos dereitos dos consumidores e a leal competencia, así como os supostos en que se poderán celebrar convenios ou acordos de colaboración con estes, o seu alcance e modo de instrumentalos.

2. Os estatutos ou acordos de asemblea xeral en que se estableza este marco de colaboración cos operadores do mercado das asociacións de ámbito supraautonómico depositaranse no Instituto Nacional do Consumo e na Secretaría do Consello de Consumidores e Usuarios.

Artigo 30. *Convenios ou acordos de colaboración.*

Os convenios ou acordos de colaboración, de duración temporal ou indefinida, das asociacións de consumidores e usuarios con empresas, agrupacións ou asociacións de empresas, fundacións ou calquera organización sen ánimo de lucro deberán cumprir os seguintes requisitos:

a) Ter como finalidade exclusiva o desenvolvemento de proxectos específicos de información, formación e defensa dos consumidores e usuarios, mellorando a súa posición no mercado.

b) Respetar os principios de independencia e transparencia.

c) Consistir na realización de actuacións, traballos, estudos ou publicacións de interese xeral para os consumidores e usuarios.

d) Ser depositados, así como as súas modificacións, prórrogas ou denuncias, no Instituto Nacional do Consumo e na Secretaría do Consello de Consumidores e Usuarios.

Artigo 31. *Depósito das contas anuais.*

As contas anuais da entidade depositaranse no Instituto Nacional do Consumo no prazo dun mes desde o día seguinte ao da data da súa aprobación polos órganos estatutarios correspondentes.

Tales contas anuais, integradas polo balance, a conta de resultados e a memoria, deberanse formular de conformidade coas normas de adaptación do Plan xeral de contabilidade ás entidades sen fins lucrativos, aprobadas polo artigo 1 do Real decreto 776/1998, do 30 de abril.

Artigo 32. *Publicidade da información depositada polas asociacións de consumidores e usuarios.*

1. A información depositada polas asociacións de consumidores e usuarios a que se refiren os artigos precedentes será pública.

2. Regulamentariamente, poderanse establecer os prazos, condicións e requisitos adicionais das obrigas de depósito e acceso reguladas neste artigo.

CAPÍTULO III

Rexistro Estatal de Asociacións de Consumidores e Usuarios

Artigo 33. *Rexistro Estatal de Asociacións de Consumidores e Usuarios.*

1. As asociacións de consumidores e usuarios de ámbito estatal e todas aquelas que non desenvolvan principalmente as súas funcións no ámbito dunha comunidade autónoma deberán figurar inscritas no Rexistro Estatal de Asociacións de Consumidores e Usuarios que se xestiona no Instituto Nacional do Consumo.

Tras a súa denominación, estas asociacións de consumidores e usuarios indicarán o seu número de inscrición rexistral.

2. O cumprimento dos requisitos exixidos nos capítulos I e II deste título será condición indispensable para

acceder á inscrición no Rexistro Estatal de Asociacións de Consumidores e Usuarios.

Non obstante o previsto no parágrafo anterior, regulamentariamente estableceranse os requisitos mínimos de implantación territorial, número de asociados e programas de actividades para desenvolver que deberán acreditar as asociacións de consumidores e usuarios para a súa inscrición no Rexistro Estatal de Asociacións de Consumidores e Usuarios.

Artigo 34. *Control dos requisitos exixidos para a inscrición.*

O Instituto Nacional do Consumo poderá pedirllas ás asociacións de consumidores e usuarios que soliciten a súa inscrición no Rexistro Estatal de Asociacións de Consumidores e Usuarios, ou ás xa inscritas nel, canta documentación e información sexa precisa para verificar o cumprimento e mantemento dos requisitos exixidos neste título.

Así mesmo, poderán realizar, por si ou mediante a contratación con entidades externas e independentes, auditorías de contas con idéntica finalidade.

Artigo 35. *Exclusión do Rexistro Estatal de Asociacións de Consumidores e Usuarios.*

1. A realización polas asociacións de consumidores e usuarios inscritas no Rexistro Estatal de Asociacións de Consumidores e Usuarios dalgunha das actuacións prohibidas polos artigos 23.3 e 27 dará lugar á súa exclusión do devandito rexistro, logo de tramitación do procedemento administrativo previsto regulamentariamente.

2. A resolución de exclusión do Rexistro Estatal de Asociacións de Consumidores e Usuarios determinará a perda desta condición, en todo caso, e por un período non inferior a cinco anos desde a data da exclusión, sen prexuízo do mantemento da súa personalidade xurídica conforme a lexislación xeral de asociacións ou cooperativas.

Artigo 36. *Colaboración cos rexistros autonómicos.*

1. Para os exclusivos efectos de publicidade, no Rexistro Estatal de Asociacións de Consumidores e Usuarios poderá figurar información sobre as asociacións de consumidores inscritas nos rexistros que, con tal finalidade, se puidesen crear nas comunidades autónomas.

2. O Instituto Nacional do Consumo cooperará coas comunidades autónomas para que a información a que se refire o punto anterior figure no Rexistro Estatal de Asociacións de Consumidores e Usuarios e facilitaralles información das asociacións de consumidores de ámbito nacional ou que non desenvolvan principalmente as súas funcións no ámbito dunha comunidade autónoma inscritas nel.

CAPÍTULO IV

Representación e consulta

Artigo 37. *Dereitos das asociacións de consumidores e usuarios.*

As asociacións de consumidores e usuarios de ámbito supraautonómico, legalmente constituídas e inscritas no Rexistro Estatal de Asociacións de Consumidores e Usuarios, terán dereito, nos termos que legal ou regulamentariamente se determinen, a:

- a) Ser declaradas de utilidade pública.
- b) Percibir axudas e subvencións públicas.
- c) Representar, como asociación de consumidores e usuarios, os seus asociados e exercer as correspondentes

accións en defensa destes, da asociación ou dos intereses xerais, colectivos ou difusos, dos consumidores e usuarios.

d) Desfrutar do dereito de asistencia xurídica gratuíta na forma prevista na Lei 1/1996, do 10 de xaneiro, de asistencia xurídica gratuíta.

e) Integrarse, nos termos que regulamentariamente se determine, no Consello de Consumidores e Usuarios.

Artigo 38. *Consello de Consumidores e Usuarios.*

1. Como órgano nacional de consulta e representación institucional dos consumidores e usuarios a través das súas organizacións, o Consello de Consumidores e Usuarios integrará as asociacións de consumidores e usuarios de ámbito supraautonómico que, atendendo á súa implantación territorial, número de socios, traxectoria no ámbito da protección dos consumidores e usuarios e programas de actividades para desenvolver, sexan máis representativas.

Reglamentariamente, determinarase a composición e funcións do Consello de Consumidores e Usuarios.

2. A Administración fomentará a colaboración entre o Consello de Consumidores e Usuarios e as asociacións de consumidores que o integran coas organizacións de empresarios.

3. O Consello de Consumidores e Usuarios articulará mecanismos de cooperación cos órganos de consulta e representación dos consumidores constituídos polas comunidades autónomas. A través dos mecanismos habilitados polo Consello de Consumidores e Usuarios, este e os respectivos órganos consultivos poderán colaborar na elaboración dos ditames que lles sexan solicitados en trámite de audiencia.

Artigo 39. *Audiencia en consulta no proceso de elaboración das disposicións de carácter xeral.*

1. O Consello de Consumidores e Usuarios será oído en consulta, no procedemento de elaboración de disposicións de carácter xeral de ámbito estatal relativas a materias que afecten directamente os consumidores e usuarios.

2. Será preceptiva a súa audiencia nos seguintes casos:

- a) Regulamentos de aplicación desta norma.
- b) Regulamentacións sobre bens ou servizos de uso e consumo.
- c) Ordenación do mercado interior e disciplina do mercado.
- d) Prezos e tarifas de servizos, en canto afecten directamente os consumidores ou usuarios, e se atopen legalmente suxeitos a control das administracións públicas.
- e) Condicións xerais dos contratos ou modelos de contratos regulados ou autorizados polos poderes públicos en servizos de interese xeral ou prestados aos consumidores por empresas públicas.
- f) Nos demais casos en que unha lei así o estableza.

3. As asociacións empresariais serán oídas en consulta no procedemento de elaboración das disposicións de carácter xeral relativas a materias que as afecten directamente.

Será preceptiva a súa audiencia nos supostos contidos nas letras a), b), c) e f) do punto anterior.

4. Entenderase cumprido o devandito trámite preceptivo de audiencia cando as asociacións citadas se atopen representadas nos órganos colexiados que participen na elaboración da disposición. Nos demais casos, a notificación ou comunicación dirixirse á federación ou agrupación empresarial correspondente.

TÍTULO III

Cooperación institucional

CAPÍTULO I

Conferencia Sectorial de Consumo

Artigo 40. *Conferencia Sectorial de Consumo.*

1. A Conferencia Sectorial de Consumo, presidida polo ministro de Sanidade e Consumo e integrada por este e os conselleiros competentes nesta materia das comunidades autónomas, é o máximo órgano de cooperación institucional do Estado coas comunidades autónomas.

2. Sen prexuízo da participación da asociación de ámbito estatal de entidades locais con maior implantación na Conferencia Sectorial de Consumo conforme o previsto no artigo 5.4 da Lei 30/1992, do 26 de novembro, o Ministerio de Sanidade e Consumo impulsará a cooperación institucional coas corporacións locais a través da devandita asociación, establecendo, se é o caso, órganos permanentes de cooperación institucional, de conformidade co previsto na regulación das bases de réxime local.

Artigo 41. *Funcións da Conferencia Sectorial de Consumo.*

Son funcións da Conferencia Sectorial de Consumo:

- a) Servir de canle de colaboración, comunicación e información entre as comunidades autónomas e a Administración xeral do Estado en materia de consumo.
- b) Aprobar os criterios comúns de actuación e coordinación, así como as propostas en relación coa política do sector.
- c) Aprobar os plans, proxectos e programas conxuntos.
- d) Facer efectiva a participación das comunidades autónomas nos asuntos comunitarios europeos na materia.
- e) Facilitar a información recíproca en materia de consumo, deseñar estatísticas comúns e poñer á disposición dos cidadáns os datos das estatísticas estatais obtidas por ela.
- f) Cooperar e impulsar as campañas nacionais de inspección e control.
- g) Promover a promulgación da normativa oportuna en materia de consumo ou a súa reforma e emitir informe, se é o caso, sobre as disposicións regulamentarias sobre a materia.
- h) Establecer criterios de actuación cando resulten competentes varias comunidades autónomas.
- i) Programar o emprego racional de medios materiais de posible utilización común.
- j) Articular un sistema de formación e perfeccionamento do persoal con tarefas específicas no ámbito de consumo.
- k) Cantas outras funcións lle atribúa a lexislación vixente.

CAPÍTULO II

Cooperación institucional en materia de formación e control da calidade

Artigo 42. *Cooperación en materia de formación.*

Na Conferencia Sectorial de Consumo e os seus órganos de cooperación institucional poderanse acordar

medidas tendentes a fomentar a formación e a educación en materia de consumo de:

- a) Os educadores.
- b) O persoal ao servizo das administracións públicas competentes en materia de consumo, especialmente dos que desenvolvan funcións de ordenación, inspección, control de calidade e información.
- c) O persoal que presta servizos nas asociacións de consumidores e usuarios e nas organizacións empresariais.
- d) Os empresarios que, directa ou indirectamente, desenvolven a súa actividade no ámbito do consumo.

Artigo 43. *Cooperación en materia de control da calidade.*

Os órganos de cooperación institucional coas comunidades autónomas, competentes por razón da materia, poderán acordar a realización de campañas ou actuacións programadas de control de mercado, directamente ou en colaboración coas asociacións de consumidores e usuarios, especialmente en relación con:

- a) Os bens e servizos de uso ou consumo común, ordinario e xeneralizado.
- b) Os bens e servizos que reflectan un maior grao de incidencias nos estudos estatísticos ou epidemiolóxicos.
- c) Os bens ou servizos sobre os que se produza un maior número de reclamacións ou en que, polo tipo destas, caiba deducir razoablemente que existen situacións especialmente lesivas para os dereitos dos consumidores e usuarios ou afecten colectivos especialmente vulnerables.
- d) Os bens e servizos que sexan obxecto de programas específicos de investigación.
- e) Aquel outros bens ou servizos en que así se acorde atendendo ás súas características, á súa especial complexidade ou a calquera outra razón de oportunidade.

Artigo 44. *Información sobre a calidade dos bens e servizos.*

1. As administracións públicas competentes poderán facer públicos os resultados dos estudos de mercado e das campañas ou actuacións de control realizadas por elas.

2. Salvo por razóns de saúde e seguranza, os centros de investigación da Administración xeral do Estado que interveñan no control da calidade dos bens e servizos poderán divulgar ou autorizar a divulgación dos datos concretos sobre bens ou servizos obtidos nos estudos, análises ou controis de calidade realizados por eles, en calquera das seguintes circunstancias:

- a) Exista conformidade expresa do empresario que subministra os correspondentes bens ou servizos.
- b) Os resultados obtidos servisen de base para a imposición dunha sanción administrativa firme.
- c) Os resultados obtidos reflectan defectos ou excesos que superen os índices ou marxes de tolerancia regulamentariamente establecidos e se facilitase a súa comprobación como garantía para os interesados ou estes renunciaren a esta.
- d) Os datos que se divulguen reflectan resultados sobre composición, calidade, presentación, ou calquera outro similar, dentro dos índices ou marxes de tolerancia regulamentariamente establecidos.

3. Nos supostos a que se refiren as letras a), c) e d) do número anterior, antes de autorizar a publicación dos resultados dos estudos, ensaios, análises ou controis de calidade, deberase dar audiencia, durante o prazo de 10 días, aos produtores implicados.

4. Cando os datos cuxa divulgación se pretenda se obtivesen por requirimento doutra Administración pública, non se poderán publicar os resultados obtidos se existe oposición expresa desta.

Artigo 45. *Outros instrumentos de control e fomento da calidade dos bens e servizos.*

A Conferencia Sectorial de Consumo e os seus órganos de cooperación institucional poderán acordar:

- a) O desenvolvemento de programas de prospección de mercado, mediante a realización de análises comparativas de bens e servizos que se axusten aos requisitos que sobre a práctica de tales análises comparativas se establezan regulamentariamente que, en todo caso, deben garantir os dereitos das partes afectadas.
- b) A realización dunha análise estatística das reclamacións e queixas formuladas polos consumidores e usuarios no territorio do Estado.
- c) Os requisitos que deben acreditar os empresarios merecedores de premios ou distintivos de calidade de ámbito estatal.

TÍTULO IV

Potestade sancionadora

CAPÍTULO I

Disposicións xerais

Artigo 46. *Principios xerais.*

1. As administracións públicas competentes, no uso da súa potestade sancionadora, sancionarán as condutas tipificadas como infracción en materia de defensa dos consumidores e usuarios, sen prexuízo das responsabilidades civís, penais ou doutra orde que poidan concorrer.

2. A instrución de causa penal ante os tribunais de xustiza suspenderá a tramitación do expediente administrativo sancionador que fose incoado polos mesmos feitos e, se é o caso, a eficacia dos actos administrativos de imposición de sanción. As medidas administrativas que fosen adoptadas para salvagardar a saúde e a seguranza das persoas manteranse en canto a autoridade xudicial se pronuncie sobre estas.

En ningún caso se producirá unha dobre sanción polos mesmos feitos e en función dos mesmos intereses públicos protexidos, aínda que se deberán exixir as demais responsabilidades que se deduzan doutros feitos ou infraccións concurrentes.

Artigo 47. *Administración competente.*

1. As administracións españolas que en cada caso resulten competentes sancionarán as infraccións en materia de defensa dos consumidores e usuarios cometidas en territorio español calquera que sexa a nacionalidade, o domicilio ou o lugar en que radiquen os establecementos do responsable.

2. As infraccións entenderanse cometidas en calquera dos lugares en que se desenvolvan as accións ou omisións constitutivas destas e, ademais, salvo no caso de infraccións relativas aos requisitos dos establecementos e instalacións ou do persoal, en todos aqueles en que se manifeste a lesión ou o risco para os intereses de consumidores e usuarios protexidos por norma sancionadora.

3. As autoridades competentes en materia de consumo sancionarán, así mesmo, as condutas tipificadas como infraccións en materia de defensa dos consumido-

res e usuarios dos empresarios dos sectores que contén con regulación específica.

Artigo 48. *Reposición da situación alterada pola infracción e indemnización de danos e perdas.*

Conforme o previsto no artigo 130.2 da Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, no procedemento sancionador poderáselle exixir ao infractor a reposición da situación alterada pola infracción ao seu estado orixinal e, se é o caso, a indemnización de danos e perdas probados causados ao consumidor que serán determinados polo órgano competente para impoñer a sanción, e deberáselle notificar ao infractor para que no prazo dun mes proceda á súa satisfacción, quedando, de non se facer así, expedita a vía xudicial.

CAPÍTULO II

Infraccións e sancións

Artigo 49. *Infraccións en materia de defensa dos consumidores e usuarios.*

1. Son infraccións en materia de defensa dos consumidores e usuarios:

a) O incumprimento dos requisitos, condicións, obrigas ou prohibicións de natureza sanitaria.

b) As accións ou omisións que produzan riscos ou danos efectivos para a saúde ou seguranza dos consumidores e usuarios, xa sexa en forma consciente ou deliberada, xa por abandono da dilixencia e precaucións exixibles na actividade, servizo ou instalación de que se trate.

c) O incumprimento ou transgresión dos requisitos previos que concretamente formulan as autoridades competentes para situacións específicas, co obxecto de evitar contaminacións, circunstancias ou condutas nocivas doutro tipo que poidan resultar gravemente prexudiciais para a saúde pública.

d) A alteración, adulteración ou fraude en bens e servizos susceptibles de consumo por adición ou subtracción de calquera substancia ou elemento, alteración da súa composición ou calidade, incumprimento das condicións que correspondan á súa natureza ou á garantía, arranxo ou reparación de produtos de natureza duradeira e en xeral calquera situación que induza a engano ou confusión ou que impida recoñecer a verdadeira natureza do ben ou servizo.

e) O incumprimento das normas reguladoras de prezos, a imposición inxustificada de condicións sobre prestacións non solicitadas ou cantidades mínimas ou calquera outro tipo de intervención ou actuación ilícita que supoña un incremento dos prezos ou marxes comerciais.

f) O incumprimento das normas relativas a rexistro, normalización ou tipificación, etiquetaxe, envasado e publicidade de bens e servizos.

g) O incumprimento das disposicións sobre seguranza en canto afecten ou poidan supoñer un risco para os consumidores e usuarios.

h) A obstrución ou negativa a subministrar datos ou a facilitar as funcións de información, vixilancia ou inspección.

i) A introdución de cláusulas abusivas nos contratos.

j) As limitacións ou exixencias inxustificadas ao dereito do consumidor de poñer fin aos contratos de prestación de servizos ou subministración de produtos de tracto sucesivo ou continuado, a obstaculización ao exercicio de tal dereito do consumidor a través do procedemento pactado, a falta de previsión deste ou a falta de comunicación ao usuario do procedemento para se dar de baixa no servizo.

k) En xeral, o incumprimento dos requisitos, obrigas ou prohibicións establecidas nesta norma e disposicións que a desenvolvan.

2. Son infraccións en materia de defensa dos consumidores e usuarios na contratación a distancia e fóra de establecemento mercantil:

a) O incumprimento do réxime establecido en materia de contratos asinados fóra de establecementos mercantís.

b) O incumprimento das obrigas que a regulación de contratos subscritos a distancia impón en materia de información e documentación que se debe subministrar ao consumidor e usuario, dos prazos de execución e de devolución de cantidades aboadas, o envío, con pretensión de cobramento, de envíos non solicitados polo consumidor e usuario e o uso de técnicas de comunicación que requiran o consentimento expreso previo ou a falta de oposición do consumidor e usuario, cando non concorra a circunstancia correspondente.

Artigo 50. *Gradación das infraccións.*

1. As infraccións poderanse cualificar polas administracións públicas competentes como leves, graves e moi graves, atendendo aos criterios de risco para a saúde, posición no mercado do infractor, contía do beneficio obtido, grao de intencionalidade, gravidade da alteración social producida, xeneralización da infracción e reincidencia.

2. As infraccións tipificadas no número 2 do artigo anterior consideraranse, en todo caso, infraccións graves, sendo moi graves cando exista reincidencia ou o volume da facturación realizada a que se refire a infracción sexa superior a 601.012,10 euros.

Artigo 51. *Sancións.*

1. As infraccións en materia de defensa dos consumidores e usuarios previstas nesta norma serán sancionadas polas administracións públicas competentes con multas de acordo coa seguinte gradación:

a) Infraccións leves, ata 3.005,06 euros.

b) Infraccións graves, entre 3.005,07 euros e 15.025,30 euros, poderán superar a devandita cantidade ata alcanzar o quintuplo do valor dos bens ou servizos obxecto da infracción.

c) Infraccións moi graves, entre 15.025,31 e 601.012,10 euros, poderán superar a devandita cantidade ata alcanzar o quintuplo do valor dos bens ou servizos obxecto de infracción.

2. No suposto de infraccións moi graves, a Administración pública competente poderá acordar o peche temporal do establecemento, instalación ou servizo por un prazo máximo de cinco anos. En tal caso, será de aplicación a lexislación laboral en relación coas obrigas da empresa fronte aos traballadores.

3. A clausura ou peche de establecementos, instalacións ou servizos que non contén coas autorizacións ou rexistros sanitarios preceptivos, ou a suspensión do seu funcionamento mentres non se rectifican os defectos ou se cumplan os requisitos exixidos por razóns de saúde, hixiene ou seguranza e a retirada do mercado precautoria ou definitiva de bens ou servizos por razóns de saúde e seguranza non teñen o carácter de sanción.

Artigo 52. *Sancións accesorias.*

A Administración pública competente poderá acordar, como sancións accesorias, fronte ás infraccións en materia de defensa dos consumidores e usuarios previstas nesta norma:

a) O comiso da mercadoría adulterada, deteriorada, falsificada, fraudulenta, non identificada ou que poida entrañar risco para o consumidor e usuario.

Os gastos derivados das medidas adoptadas no parágrafo anterior, incluídas, entre outras, as derivadas do transporte, distribución e destrución, serán por conta do infractor.

b) A publicidade das sancións impostas, cando adquiren firmeza en vía administrativa, así como os nomes, apelidos, denominación ou razón social das persoas naturais ou xurídicas responsables e a índole e natureza das infraccións, sempre que concorran risco para a saúde ou seguraza dos consumidores e usuarios, reincidencia en infraccións de natureza análoga ou acreditada intencionalidade na infracción.

TÍTULO V

Procedementos xudiciais e extraxudiciais de protección dos consumidores e usuarios

CAPÍTULO I

Accións de cesación

Artigo 53. *Accións de cesación.*

A acción de cesación diríxese a obter unha sentenza que condene o demandado a cesar na conduta e a prohibir a súa reiteración futura. Así mesmo, a acción poderase exercer para prohibir a realización dunha conduta cando esta finalice ao tempo de exercitar a acción, se existen indicios abondos que fagan temer a súa reiteración de modo inmediato.

Para os efectos do disposto neste capítulo, tamén se considera conduta contraria a esta norma en materia de cláusulas abusivas a recomendación de utilización de cláusulas abusivas.

Artigo 54. *Lexitimación.*

1. Fronte ás condutas contrarias ao disposto nesta norma en materia de cláusulas abusivas, contratos subscritos fóra de establecemento mercantil, venda a distancia, garantías na venda de produtos e viaxes combinadas, estarán lexitimados para exercitar a acción de cesación:

a) O Instituto Nacional do Consumo e os órganos ou entidades correspondentes das comunidades autónomas e das corporacións locais competentes en materia de defensa dos consumidores e usuarios.

b) As asociacións de consumidores e usuarios que reúnan os requisitos establecidos nesta norma ou, se é o caso, na lexislación autonómica en materia de defensa dos consumidores e usuarios.

c) O Ministerio Fiscal.

d) As entidades doutros Estados membros da Comunidade Europea constituídas para a protección dos intereses colectivos e dos intereses difusos dos consumidores e usuarios que estean habilitadas mediante a súa inclusión na lista publicada para tal fin no «Diario Oficial de las Comunidades Europeas».

Os xuíces e tribunais aceptarán a devandita lista como proba da capacidade da entidade habilitada para ser parte, sen prexuízo de examinar se a súa finalidade e os intereses afectados lexitiman o exercicio da acción.

2. Todas as entidades citadas no punto anterior poderán comparecer nos procesos promovidos por outra calquera delas, se o consideran oportuno para a defensa dos intereses que representan.

3. A lexitimación para o exercicio da acción de cesación fronte ao resto de condutas de empresarios contrarias a esta norma que lesionen intereses colectivos ou intereses difusos dos consumidores e usuarios, rexeráse polo disposto no artigo 11, números 2 e 3, da Lei 1/2000, do 7 de xaneiro, de axuízamento civil.

Así mesmo, estarán lexitimados para o exercicio desta acción:

a) O Instituto Nacional do Consumo e os órganos ou entidades correspondentes das comunidades autónomas e das corporacións locais competentes en materia de defensa dos consumidores.

b) O Ministerio Fiscal.

Artigo 55. *Accións de cesación noutro Estado membro da Unión Europea.*

1. O Instituto Nacional do Consumo e os órganos ou entidades correspondentes das comunidades autónomas e das corporacións locais competentes en materia de defensa dos consumidores e usuarios poderán exercitar accións de cesación noutro Estado membro da Comunidade Europea, cando estean incluídos na lista publicada no «Diario Oficial de las Comunidades Europeas».

O Ministerio de Xustiza notificaralle á Comisión Europea cada unha das devanditas entidades, coa súa denominación e finalidade, logo de solicitude dos devanditos órganos ou entidades, e daralle traslado desa notificación ao Instituto Nacional do Consumo.

2. As asociacións de consumidores e usuarios presentes no Consello de Consumidores e Usuarios poderán exercitar accións de cesación noutro Estado membro da Comunidade Europea cando estean incluídas na lista publicada no «Diario Oficial de las Comunidades Europeas», e deberán solicitar do Instituto Nacional do Consumo a incorporación á devandita lista.

O Ministerio de Xustiza notificaralle á Comisión Europea cada unha das devanditas entidades, coa súa denominación e finalidade, por instancia do Instituto Nacional do Consumo.

Artigo 56. *Imprescritibilidade das accións de cesación.*

As accións de cesación previstas neste título son imprescritibles, sen prexuízo do disposto no artigo 19, número 2 da Lei 7/1998, do 13 de abril, sobre condicións xerais da contratación en relación coas condicións xerais inscritas no Rexistro de Condicións Xerais da Contratación.

CAPÍTULO II

Sistema Arbitral do Consumo

Artigo 57. *Sistema Arbitral do Consumo.*

1. O Sistema Arbitral do Consumo é o sistema extraxudicial de resolución de resolución de conflitos entre os consumidores e usuarios e os empresarios a través do cal, sen formalidades especiais e con carácter vinculante e executivo para ambas as dúas partes, se resolven as reclamacións dos consumidores e usuarios, sempre que o conflito non verse sobre intoxicación, lesión ou morte ou existan indicios racionais de delito.

2. A organización, xestión e administración do Sistema Arbitral de Consumo e o procedemento de resolución dos conflitos estableceráse regulamentariamente o Goberno. No devandito regulamento poderase prever a decisión en equidade, salvo que as partes opten expresamente pola arbitrase de dereito, o procedemento a través do cal se administrará a arbitrase electrónica, os supostos en que se poderá interpoñer unha reclamación ante a

Xunta Arbitral Nacional fronte ás resolucións das xuntas arbitrais territoriais sobre admisión ou non-admisión das solicitudes de arbitraje e os casos en que actuará un árbitro único na administración da arbitraje de consumo.

3. Os órganos arbitrais estarán integrados por representantes dos sectores empresariais interesados, das organizacións de consumidores e usuarios e das administracións públicas.

4. Os convenios arbitrais cos consumidores distintos da arbitraje de consumo previsto neste artigo só se poderán pactar unha vez xurdido o conflito material ou controversia entre as partes do contrato, salvo que se trate da submisión a órganos de arbitraje institucionais creados por normas legais ou regulamentarias para un sector ou un suposto específico.

Os convenios arbitrais pactados contravindo o disposto no parágrafo precedente serán nulos.

Artigo 58. *Submisión ao Sistema Arbitral do Consumo.*

1. A submisión das partes ao Sistema Arbitral do Consumo será voluntaria e deberá constar expresamente por escrito, por medios electrónicos ou en calquera outra forma admitida legalmente que permita ter constancia do acordo.

2. Quedarán sen efecto os convenios arbitrais e as ofertas públicas de adhesión á arbitraje de consumo formalizados por quen sexa declarado en concurso de acredores. Para tal fin, o auto de declaración de concurso seralle notificado ao órgano a través do cal se formalizase o convenio e á Xunta Arbitral Nacional, quedando desde ese momento o debedor concursado excluído para todos os efectos do Sistema Arbitral de Consumo.

LIBRO SEGUNDO

Contratos e garantías

TÍTULO I

Contratos cos consumidores e usuarios

CAPÍTULO I

Disposicións xerais

Artigo 59. *Ámbito de aplicación.*

1. Son contratos con consumidores e usuarios os realizados entre un consumidor ou un usuario e un empresario.

2. Os contratos con consumidores e usuarios rexeranse, en todo o que non estea expresamente establecido nesta norma ou en leis especiais, polas disposicións legais que regulan os contratos civís e mercantís.

A regulación sectorial dos contratos cos consumidores, en todo caso, debe respectar o nivel mínimo de protección dispensada nesta norma.

3. Os contratos con consumidores e usuarios que incorporen condicións xerais da contratación están sometidos, ademais, á Lei 7/1998, do 13 de abril, sobre condicións xerais da contratación.

Artigo 60. *Información previa ao contrato.*

1. Antes de contratar, o empresario deberá poñer á disposición do consumidor e usuario de forma clara, comprensible e adaptada ás circunstancias a información relevante, veraz e suficiente sobre as características esenciais do contrato, en particular sobre as súas condicións

xurídicas e económicas, e dos bens ou servizos obxecto deste.

2. Para tales efectos serán relevantes as obrigas de información sobre os bens ou servizos establecidas nesta norma e normas que resulten de aplicación e, ademais:

a) Nome, razón social e domicilio completo do responsable da oferta contractual e, se é o caso, o nome, razón social e o enderezo completo do comerciante por conta do cal actúa.

b) Prezo completo, incluídos os impostos, ou orzamento, se é o caso. En toda información ao consumidor sobre o prezo dos bens ou servizos, incluída a publicidade, informárase do prezo final completo, desagregando, se é o caso, o importe dos incrementos ou descontos que sexan de aplicación, dos gastos que se repercutan ao consumidor e usuario e dos gastos adicionais por servizos accesorios, financiamento ou outras condicións de pagamento similares.

c) Data de entrega, execución do contrato e duración.

d) Procedemento de que dispón o consumidor para poñer fin ao contrato.

e) Garantías ofrecidas.

f) Lingua ou linguas en que se poderá formalizar o contrato, cando esta non sexa a lingua en que se lle ofreceu a información previa á contratación.

g) Existencia do dereito de desistencia do contrato que poida corresponder ao consumidor e usuario, o prazo e a forma de exercitalo.

3. A información precontractual débesele facilitar ao consumidor de forma gratuíta.

Artigo 61. *Integración da oferta, promoción e publicidade no contrato.*

1. A oferta, promoción e publicidade dos bens ou servizos axustaranse á súa natureza, características, utilidade ou finalidade e ás condicións xurídicas ou económicas da contratación.

2. O contido da oferta, promoción ou publicidade, as prestacións propias de cada ben ou servizo, as condicións xurídicas ou económicas e garantías ofrecidas serán exixibles polos consumidores e usuarios, aínda cando non figuren expresamente no contrato suscrito ou no documento ou comprobante recibido e deberanse ter en conta na determinación do principio de conformidade co contrato.

3. Malia o disposto no punto anterior, se o contrato suscrito contivese cláusulas máis beneficiosas, estas prevalecerán sobre o contido da oferta, promoción ou publicidade.

Artigo 62. *Contrato.*

1. Na contratación con consumidores debe constar de forma inequívoca a súa vontade de contratar ou, se é o caso, de poñer fin ao contrato.

2. Prohibense, nos contratos con consumidores, as cláusulas que impongan obstáculos onerosos ou desproporcionados para o exercicio dos dereitos recoñecidos ao consumidor no contrato.

3. En particular, nos contratos de prestación de servizos ou subministración de produtos de tracto sucesivo ou continuado prohibense as cláusulas que establezan prazos de duración excesiva ou limitacións que exclúan ou obstaculicen o dereito do consumidor a poñer fin ao contrato.

O consumidor poderá exercer o seu dereito a poñer fin ao contrato na mesma forma en que o suscribiu, sen ningún tipo de sanción ou de cargas onerosas ou desproporcionadas, tales como a perda das cantidades aboadas por adiantado, o aboamento de cantidades por servizos

non prestados efectivamente, a execución unilateral das cláusulas penais que se fixasen contractualmente ou a fixación de indemnizacións que non se correspondan cos danos efectivamente causados.

4. Os contratos de prestación de servizos ou subministración de produtos de tracto sucesivo ou continuado deberán establecer expresamente o procedemento a través do cal o consumidor pode exercer o seu dereito a poñer fin ao contrato.

Artigo 63. Confirmación documental da contratación realizada.

1. Nos contratos con consumidores e usuarios entregárase recibo xustificante, copia ou documento acreditativo coas condicións esenciais da operación, incluídas as condicións xerais da contratación, aceptadas e asinadas polo consumidor e usuario, cando estas sexan utilizadas na contratación.

2. Salvo o previsto legalmente en relación cos contratos que, por prescripción legal, se deban formalizar en escritura pública, a formalización do contrato será grauíta para o consumidor, cando legal ou regulamentariamente se deba documentar este por escrito ou en calquera outro soporte de natureza duradeira.

Artigo 64. Documentación complementaria na compra-venda de vivendas.

No caso de vivendas cuxa primeira transmisión se efectúe despois da entrada en vigor desta norma, facilitarase ademais a documentación prevista na Lei de ordenación da edificación ou norma autonómica que resulte de aplicación.

Artigo 65. Integración do contrato.

Os contratos cos consumidores integranse, en beneficio do consumidor, conforme o principio de boa fe obxectiva, tamén nos supostos de omisión de información precontractual relevante.

Artigo 66. Comparecencia persoal do consumidor e usuario.

Na contratación con consumidores e usuarios non se poderá facer obrigatoria a comparecencia persoal do consumidor e usuario para realizar cobramentos, pagamentos ou trámites similares, debéndose garantir, en todo caso, a constancia do acto realizado.

Artigo 67. Puntos de conexión.

1. As normas de protección fronte ás cláusulas abusivas contidas nos artigos 82 a 91 serán aplicables aos consumidores e usuarios, calquera que sexa a lei elixida polas partes para rexer o contrato, cando este mantéña unha estreita relación co territorio dun Estado membro do Espazo Económico Europeo.

Entenderase, en particular, que existe un vínculo estreito cando o profesional exerce as súas actividades nun ou en varios Estados membros do Espazo Económico Europeo, ou por calquera medio de publicidade ou comunicación dirixise tales actividades a un ou a varios Estados membros e o contrato estivese comprendido no marco desas actividades. Nos contratos relativos a inmobles entenderase, así mesmo, que existe un vínculo estreito cando se encontren situados no territorio dun Estado membro.

2. As normas de protección en materia de contratos a distancia e de garantías, contidas respectivamente nos artigos 92 a 106 e nos artigos 114 a 126, serán aplicables aos consumidores e usuarios, calquera que sexa a lei elixida polas partes para rexer o contrato, cando este

manteña unha estreita relación co territorio dun Estado membro do Espazo Económico Europeo.

Entenderase, en particular, que existe un vínculo estreito cando o ben se deba utilizar, exercitar o dereito ou realizar a prestación nalgún dos Estados membros da Unión Europea, ou o contrato se subscribise total ou parcialmente en calquera deles, ou unha das partes sexa cidadán dun Estado membro da Unión Europea ou presente o negocio xurídico calquera outra conexión análoga ou vínculo estreito co territorio da Unión Europea.

CAPÍTULO II

Dereito de desistencia

Artigo 68. Contido e réxime do dereito de desistencia.

1. O dereito de desistencia dun contrato é a facultade do consumidor e usuario de deixar sen efecto o contrato asinado, notificándollo así á outra parte contratante no prazo establecido para o exercicio dese dereito, sen necesidade de xustificar a súa decisión e sen penalización de ningunha clase.

Serán nulas de pleno dereito as cláusulas que lle impongan ao consumidor e usuario unha penalización polo exercicio do seu dereito de desistencia.

2. O consumidor terá dereito a desistir do contrato nos supostos previstos legal ou regulamentariamente e cando así se lle recoñeza na oferta, promoción, publicidade ou no propio contrato.

3. O dereito de desistencia atribuído legalmente ao consumidor e usuario rexeráse en primeiro termo polas disposicións legais que o establezan en cada caso e, no seu defecto, polo disposto neste título.

Artigo 69. Obriga de informar sobre o dereito de desistencia.

1. Cando a lei lle atribúa o dereito de desistencia ao consumidor e usuario, o empresario contratante deberao informar por escrito no documento contractual, de xeito claro, comprensible e preciso, do dereito de desistir do contrato e dos requisitos e consecuencias do seu exercicio, incluídas as modalidades de restitución do ben ou servizo recibido. Deberalle entregar, ademais, un documento de desistencia, identificado claramente como tal, que exprese o nome e enderezo da persoa a quen se debe enviar e os datos de identificación do contrato e dos contratantes a que se refire.

2. Correspóndelle ao empresario probar o cumprimento do disposto no punto anterior.

Artigo 70. Formalidades para o exercicio da desistencia.

O exercicio do dereito de desistencia non estará suxeito a formalidade ningunha, abonda que se acredite en calquera forma admitida en dereito. En todo caso considerárase validamente exercitado mediante o envío do documento de desistencia ou mediante a devolución dos produtos recibidos.

Artigo 71. Prazo para o exercicio do dereito de desistencia.

1. O consumidor e usuario disporá dun prazo mínimo de sete días hábiles para exercer o dereito de desistencia. Será a lei do lugar onde se entregou o ben obxecto do contrato ou onde se tivese que prestar o servizo a que determine os días que se deben considerar hábiles.

2. Sempre que o empresario cumprise co deber de información e documentación establecido no artigo 69.1, o prazo a que se refire o número anterior computará desde a recepción do ben obxecto do contrato ou desde a

subscrición deste se o obxecto do contrato fose a prestación de servizos.

3. Se o empresario non cumprise co deber de información e documentación sobre o dereito de desistencia, o prazo para o seu exercicio será de tres meses contados desde que se entregou o ben contratado ou se subscribíse o contrato se o obxecto deste fose a prestación de servizos. Se o deber de información e documentación se cumpre durante o citado prazo de tres meses, o prazo legalmente previsto para o exercicio do dereito de desistencia empezará a contar desde ese momento.

4. Para determinar a observancia do prazo para desistir terase en conta a data de expedición da declaración de desistencia.

Artigo 72. *Proba do exercicio do dereito de desistencia.*

Correspóndelle ao consumidor e usuario probar que exercitou o seu dereito de desistencia conforme o disposto neste capítulo.

Artigo 73. *Gastos vinculados á desistencia.*

O exercicio do dereito de desistencia non implicará gasto ningún para o consumidor e usuario. Para estes efectos considerárase lugar de cumprimento o lugar onde o consumidor e usuario recibise a prestación.

Artigo 74. *Consecuencias do exercicio do dereito de desistencia.*

1. Exercido o dereito de desistencia, as partes deberán restituír reciprocamente as prestacións de acordo co disposto nos artigos 1.303 e 1.308 do Código civil.

2. O consumidor e usuario non terá que reembolsar cantidade ningunha pola diminución do valor do ben que sexa consecuencia do seu uso conforme o pactado ou a súa natureza, ou polo uso do servizo.

3. O consumidor e usuario terá dereito ao reembolso dos gastos necesarios e útiles que realizase no ben.

Artigo 75. *Imposibilidade de devolver a prestación por parte do consumidor e usuario.*

1. A imposibilidade de devolver a prestación obxecto do contrato por parte do consumidor e usuario por perda, destrución ou outra causa non privarán a este da posibilidade de exercer o dereito de desistencia.

Nestes casos, cando a imposibilidade de devolución lle sexa imputable, o consumidor e usuario responderá do valor de mercado que tivese a prestación no momento do exercicio do dereito de desistencia, salvo que o devandito valor fose superior ao prezo de adquisición, nese caso responderá deste.

2. Cando o empresario incumprise o deber de información e documentación sobre o dereito de desistencia, a imposibilidade de devolución só será imputable ao consumidor e usuario cando este omitise a dilixencia que lle é exigible nos seus propios asuntos.

Artigo 76. *Devolución de sumas percibidas polo empresario.*

Cando o consumidor e usuario exercese o dereito de desistencia, o empresario estará obrigado a devolver as sumas aboadas polo consumidor e usuario sen retención de gastos. A devolución destas sumas deberase efectuar o antes posible e, en calquera caso, no prazo máximo de 30 días desde a desistencia.

Transcorrido o devandito prazo sen que o consumidor e usuario recuperase a suma que se lle debe, terá dereito a reclamala duplicada, sen prexuízo de que ademais sexa

indemnizado polos danos e perdas que se lle causasen no que excedan da devandita cantidade.

Correspóndelle ao empresario a carga da proba sobre o cumprimento do prazo.

Artigo 77. *Desistencia dun contrato vinculado a financiamento ao consumidor e usuario.*

Cando no contrato para o que se exercite o dereito de desistencia o prezo que deberá aboar o consumidor e usuario sexa total ou parcialmente financiado mediante un crédito concedido polo empresario contratante ou por parte dun terceiro, logo de acordo deste, o exercicio do dereito de desistencia implicará ao tempo a resolución do crédito sen penalización ningunha para o consumidor e usuario.

Artigo 78. *Accións de nulidade ou resolución.*

A falta de exercicio do dereito de desistencia no prazo fixado non será obstáculo para o posterior exercicio das accións de nulidade ou resolución do contrato cando procedan conforme a dereito.

Artigo 79. *Dereito contractual de desistencia.*

Na falta de previsións específicas na oferta, promoción, publicidade ou no propio contrato o dereito de desistencia reconecido contractualmente, este axustarase ao previsto neste título.

O consumidor e usuario que exercite o dereito de desistencia contractualmente reconecido non terá en ningún caso obriga de indemnizar polo desgaste ou deterioración do ben ou polo uso do servizo debido exclusivamente á súa proba para tomar unha decisión sobre a súa adquisición definitiva.

En ningún caso poderá o empresario exixir anticipo de pagamento ou prestación de garantías, mesmo a aceptación de efectos que garantan un eventual resarcimento no seu favor para o caso de que se exercite o dereito de desistencia.

TÍTULO II

Condicións xerais e cláusulas abusivas

CAPÍTULO I

Cláusulas non negociadas individualmente

Artigo 80. *Requisitos das cláusulas non negociadas individualmente.*

1. Nos contratos con consumidores e usuarios que utilicen cláusulas non negociadas individualmente, incluídos os que promovan as administracións públicas e as entidades e empresas delas dependentes, aquelas deberán cumprir os seguintes requisitos:

a) Concreción, claridade e sinxeleza na redacción, con posibilidade de comprensión directa, sen reenvíos a textos ou documentos que non se faciliten previa ou simultaneamente á conclusión do contrato, e aos cales, en todo caso, se deberá facer referencia expresa no documento contractual.

b) Accesibilidade e lexibilidade, de forma que permita ao consumidor e usuario o coñecemento previo á subscrición do contrato sobre a súa existencia e contido.

Sen prexuízo do establecido no artigo 63.1, nos casos de contratación telefónica ou electrónica con condicións xerais será necesario que conste, nos termos que regulamentariamente se establezan, a aceptación de todas e

cada unha das cláusulas do contrato, sen necesidade de sinatura convencional. Neste suposto, enviarase inmediatamente ao consumidor e usuario xustificación da contratación efectuada por escrito ou, salvo oposición expresa do consumidor e usuario, en calquera soporte de natureza duradeira axeitado á técnica de comunicación a distancia utilizada, onde constarán todos os termos desta. A carga da proba do cumprimento desta obriga corresponde ao predispoñente.

O cómputo do prazo para o exercicio do dereito de desistencia do consumidor e usuario na contratación telefónica ou electrónica con condicións xerais, nos supostos en que regulamentariamente estea previsto, rexerá polo disposto no artigo 71.

c) Boa fe e xusto equilibrio entre os dereitos e obrigas das partes, o que en todo caso exclúe a utilización de cláusulas abusivas.

2. Cando se exerciten accións individuais, no caso de dúbida sobre o sentido dunha cláusula prevalecerá a interpretación máis favorable ao consumidor.

Artigo 81. *Aprobación e información.*

1. As cláusulas, condicións ou estipulacións que utilicen as empresas públicas ou concesionarias de servizos públicos estarán sometidas á aprobación e control das administracións públicas competentes, cando así se dispoña como requisito de validez e con independencia da consulta ao Consello de Consumidores e Usuarios prevista nesta ou noutras leis. Todo iso sen prexuízo do seu sometemento ás disposicións xerais desta norma.

2. Os notarios e os rexistradores da propiedade e mercantís, no exercicio profesional das súas respectivas funcións públicas, informarán os consumidores e usuarios respecto dos asuntos propios da súa especialidade e competencia.

CAPÍTULO II

Cláusulas abusivas

Artigo 82. *Concepto de cláusulas abusivas.*

1. Consideraranse cláusulas abusivas todas aquelas estipulacións non negociadas individualmente e todas aquelas prácticas non consentidas expresamente que, en contra das exixencias da boa fe, causen, en prexuízo do consumidor e usuario, un desequilibrio importante dos dereitos e obrigas das partes que deriven do contrato.

2. O feito de que certos elementos dunha cláusula ou que unha cláusula illada se negociase individualmente non excluírá a aplicación das normas sobre cláusulas abusivas ao resto do contrato.

O empresario que afirme que unha determinada cláusula foi negociada individualmente asumirá a carga da proba.

3. O carácter abusivo dunha cláusula apreciarase tendo en conta a natureza dos bens ou servizos obxecto do contrato e considerando todas as circunstancias concurrentes no momento da súa subscripción, así como todas as demais cláusulas do contrato ou doutro do cal este dependa.

4. Non obstante o previsto nos puntos precedentes, en todo caso son abusivas as cláusulas que, conforme o disposto nos artigos 85 a 90, ambos os dous inclusive:

- vinculen o contrato á vontade do empresario,
- limiten os dereitos do consumidor e usuario,
- determinen a falta de reciprocidade no contrato,
- impoñan ao consumidor e usuario garantías desproporcionadas ou lle impoñan indebidamente a carga da proba,

e) resulten desproporcionadas en relación co perfeccionamento e execución do contrato, ou

f) contraveñan as regras sobre competencia e dereito aplicable.

Artigo 83. *Nulidade das cláusulas abusivas e integración do contrato.*

1. As cláusulas abusivas serán nulas de pleno dereito e teranse por non postas.

2. A parte do contrato afectada pola nulidade integrarase conforme o disposto polo artigo 1.258 do Código civil e o principio de boa fe obxectiva.

Para estes efectos, o xuíz que declare a nulidade das devanditas cláusulas integrará o contrato e disporá de facultades moderadoras respecto dos dereitos e obrigas das partes, cando subsista o contrato, e das consecuencias da súa ineficacia en caso de prexuízo apreciable para o consumidor e usuario.

Só cando as cláusulas subsistentes determinen unha situación non equitativa na posición das partes que non poida ser emendada, poderá o xuíz declarar a ineficacia do contrato.

Artigo 84. *Autorización e inscrición de cláusulas declaradas abusivas.*

Os notarios e os rexistradores da propiedade e mercantís, no exercicio profesional das súas respectivas funcións públicas, non autorizarán nin inscribirán aqueles contratos ou negocios xurídicos en que se pretenda a inclusión de cláusulas declaradas nulas por abusivas en sentenza inscrita no Rexistro de Condicións Xerais da Contratación.

Artigo 85. *Cláusulas abusivas por vincular o contrato á vontade do empresario.*

As cláusulas que vinculen calquera aspecto do contrato á vontade do empresario serán abusivas e, en todo caso, as seguintes:

1. As cláusulas que lle reserven ao empresario que contrata co consumidor e usuario un prazo excesivamente longo ou insuficientemente determinado para aceptar ou rexeitar unha oferta contractual ou satisfacer a prestación debida.

2. As cláusulas que prevexan a prórroga automática dun contrato de duración determinada se o consumidor e usuario non se manifesta en contra, fixando unha data límite que non lle permita de xeito efectivo ao consumidor e usuario manifestar a súa vontade de non o prorrogar.

3. As cláusulas que reserven a favor do empresario facultades de interpretación ou modificación unilateral do contrato, salvo, neste último caso, que concorran motivos válidos especificados no contrato.

Nos contratos referidos a servizos financeiros o establecido no parágrafo anterior entenderase sen prexuízo das cláusulas polas que o empresario reserve para si a facultade de modificar sen previo aviso o tipo de xuro debido polo consumidor ou ao consumidor, así como o importe doutros gastos relacionados cos servizos financeiros, cando aqueles se atopen adaptados a un índice, sempre que se trate de índices legais e se describa o modo de variación do tipo, ou noutros casos de razón válida, coa condición de que o empresario estea obrigado a informar diso no máis breve prazo aos outros contratantes e estes poidan resolver inmediatamente o contrato sen penalización ningunha.

Igualmente, poderanse modificar unilateralmente as condicións dun contrato de servizos financeiros de dura-

ción indeterminada polos motivos válidos expresados nel, sempre que o empresario estea obrigado a informar o consumidor e usuario con antelación razoable e este teña a facultade de resolver o contrato, ou, se é o caso, rescindir unilateralmente, sen previo aviso no suposto de razón válida, coa condición de que o empresario informe diso inmediatamente aos demais contratantes.

4. As cláusulas que autoricen o empresario a resolver anticipadamente un contrato de duración determinada, se ao consumidor e usuario non se lle recoñece a mesma facultade, ou as que o faculthen a resolver os contratos de duración indefinida nun prazo desproporcionadamente breve ou sen previa notificación con antelación razoable.

O previsto neste parágrafo non afecta as cláusulas en que se preveña a resolución do contrato por incumprimento ou por motivos graves, alleos á vontade das partes, que alteren as circunstancias que motivaron a subscripción do contrato.

5. As cláusulas que determinen a vinculación incondicionada do consumidor e usuario ao contrato aínda cando o empresario non cumprise coas súas obrigas.

6. As cláusulas que supoñan a imposición dunha indemnización desproporcionadamente alta, ao consumidor e usuario que non cumpra as súas obrigas.

7. As cláusulas que supoñan a supeditación a unha condición cuxa realización dependa unicamente da vontade do empresario para o cumprimento das prestacións, cando ao consumidor e usuario se lle exixa un compromiso firme.

8. As cláusulas que supoñan a consignación de datas de entrega meramente indicativas condicionadas á vontade do empresario.

9. As cláusulas que determinen a exclusión ou limitación da obriga do empresario de respectar os acordos ou compromisos adquiridos polos seus mandatarios ou representantes ou supeditar os seus compromisos ao cumprimento de determinadas formalidades.

10. As cláusulas que prevexan a estipulación do prezo no momento da entrega do ben ou servizo ou as que lle outorguen ao empresario a facultade de aumentar o prezo final sobre o convindo, sen que en ambos os dous casos existan razóns obxectivas e sen recoñecer o consumidor e usuario o dereito a resolver o contrato se o prezo final resulta moi superior ao inicialmente estipulado.

O establecido no parágrafo anterior entenderase sen prexuízo da adaptación de prezos a un índice, sempre que tales índices sexan legais e que no contrato se describa explicitamente o modo de variación do prezo.

11. As cláusulas que supoñan a concesión ao empresario do dereito a determinar se o ben ou servizo se axusta ao estipulado no contrato.

Artigo 86. *Cláusulas abusivas por limitar os dereitos básicos do consumidor e usuario.*

En calquera caso serán abusivas as cláusulas que limiten ou priven o consumidor e usuario dos dereitos recoñecidos por normas dispositivas ou imperativas e, en particular, aquelas estipulacións que prevexan:

1. A exclusión ou limitación de forma inadecuada dos dereitos legais do consumidor e usuario por incumprimento total ou parcial ou cumprimento defectuoso do empresario.

En particular, as cláusulas que modifiquen, en prexuízo do consumidor e usuario, as normas legais sobre conformidade co contrato dos bens ou servizos postos á súa disposición ou limiten o dereito do consumidor e usuario á indemnización polos danos e perdas ocasionados pola devandita falta de conformidade.

2. A exclusión ou limitación da responsabilidade do empresario no cumprimento do contrato, polos danos ou

pola morte ou polas lesións causadas ao consumidor e usuario por unha acción ou omisión daquel.

3. A liberación de responsabilidade do empresario por cesión do contrato a terceiro, sen consentimento do debedor, se pode xerar mingua das garantías deste.

4. A privación ou restrición ao consumidor e usuario das facultades de compensación de créditos, retención ou consignación.

5. A limitación ou exclusión da facultade do consumidor e usuario de resolver o contrato por incumprimento do empresario.

6. A imposición de renuncias á entrega de documento acreditativo da operación.

7. A imposición de calquera outra renuncia ou limitación dos dereitos do consumidor e usuario.

Artigo 87. *Cláusulas abusivas por falta de reciprocidade.*

Son abusivas as cláusulas que determinen a falta de reciprocidade no contrato, contraria á boa fe, en prexuízo do consumidor e usuario e, en particular:

1. A imposición de obrigas ao consumidor e usuario para o cumprimento de todos os seus deberes e contra-prestacións, aínda cando o empresario non cumprise os seus.

2. A retención de cantidades aboadas polo consumidor e usuario por renuncia, sen prever a indemnización por unha cantidade equivalente se renuncia o empresario.

3. A autorización ao empresario para resolver o contrato discrecionalmente, se ao consumidor e usuario non se lle recoñece a mesma facultade.

4. A posibilidade de que o empresario quede coas cantidades aboadas en concepto de prestacións aínda non efectuadas cando sexa el mesmo quen resolva o contrato.

5. As estipulacións que prevexan o arredondamento á alza no tempo consumido ou no prezo dos bens ou servizos ou calquera outra estipulación que prevexa o cobramento por produtos ou servizos non efectivamente usados ou consumidos de xeito efectivo.

Naqueles sectores en que o inicio do servizo leve consigo indisolublemente un custo para as empresas ou os profesionais non repercutido no prezo, non se considerará abusiva a facturación por separado de tales custos, cando se adecuen ao servizo efectivamente prestado.

6. As estipulacións que impoñan obstáculos onerosos ou desproporcionados para o exercicio dos dereitos recoñecidos ao consumidor no contrato, en particular nos contratos de prestación de servizos ou subministración de produtos de tracto sucesivo ou continuado, a imposición de prazos de duración excesiva, a renuncia ou o establecemento de limitacións que exclúan ou obstaculicen o dereito do consumidor a poñer fin a estes contratos, así como a obstaculización ao exercicio deste dereito a través do procedemento pactado, tal é o caso das que prevexan a imposición de formalidades distintas das previstas para contratar ou a perda das cantidades aboadas por adiantado, o aboamento de cantidades por servizos non prestados efectivamente, a atribución ao profesional da facultade de execución unilateral das cláusulas penais que se fixasen contractualmente ou a fixación de indemnizacións que non se correspondan cos danos efectivamente causados.

Artigo 88. *Cláusulas abusivas sobre garantías.*

En todo caso consideraranse abusivas as cláusulas que supoñan:

1. A imposición de garantías desproporcionadas ao risco asumido.

Presumirase que non existe desproporción nos contratos de financiamento ou de garantías pactadas por

entidades financeiras que se axusten á súa normativa específica.

2. A imposición da carga da proba en prexuízo do consumidor e usuario nos casos en que lle debería corresponder á outra parte contratante.

3. A imposición ao consumidor da carga da proba sobre o incumprimento, total ou parcial, do empresario provedor a distancia de servizos financeiros das obrigas impostas pola normativa específica sobre a materia.

Artigo 89. Cláusulas abusivas que afectan o perfeccionamento e execución do contrato.

En todo caso teñen a consideración de cláusulas abusivas:

1. As declaracións de recepción ou conformidade sobre feitos ficticios e as declaracións de adhesión do consumidor e usuario a cláusulas das cales non tivo a oportunidade de tomar coñecemento real antes da subscripción do contrato.

2. A transmisión ao consumidor e usuario das consecuencias económicas de erros administrativos ou de xestión que non lle sexan imputables.

3. A imposición ao consumidor dos gastos de documentación e tramitación que por lei lle corresponda ao empresario. En particular, na compravenda de vivendas:

a) A estipulación de que o consumidor debe cargar cos gastos derivados da preparación da titulación que, pola súa natureza, lle correspondan ao empresario (obra nova, propiedade horizontal, hipotecas para financiar a súa construción ou a súa división e cancelación).

b) A estipulación que obrigue o consumidor a se subrogar na hipoteca do empresario ou impona penalizacións nos supostos de non-subrogación.

c) A estipulación que impona ao consumidor o pagamento de tributos en que o suxeito pasivo é o empresario.

d) A estipulación que impona ao consumidor os gastos derivados do establecemento dos accesos ás subministracións xerais da vivenda, cando esta deba ser entregada en condicións de habitabilidade.

4. A imposición ao consumidor e usuario de bens e servizos complementarios ou accesorios non solicitados.

5. Os incrementos de prezo por servizos accesorios, financiamento, aprazamentos, recargas, indemnizacións ou penalizacións que non correspondan a prestacións adicionais susceptibles de seren aceptadas ou rexeitadas en cada caso expresadas coa debida claridade ou separación.

6. A negativa expresa ao cumprimento das obrigas ou prestacións propias do empresario, con reenvío automático a procedementos administrativos ou xudiciais de reclamación.

7. A imposición de condicións de crédito que para os descubertos en conta corrente superen os límites que se conteñen no artigo 19.4 da Lei 7/1995, do 23 de marzo, de crédito ao consumo.

8. A previsión de pactos de renuncia ou transacción respecto ao dereito do consumidor e usuario á elección de fedatario competente segundo a lei para autorizar o documento público en que inicial ou posteriormente se deba formalizar o contrato.

Artigo 90. Cláusulas abusivas sobre competencia e dereito aplicable.

Son, así mesmo, abusivas as cláusulas que establezan:

1. A submisión a arbitaxes distintas da arbitaxe de consumo, salvo que se trate de órganos de arbitaxe institucionais creados por normas legais para un sector ou un suposto específico.

2. A previsión de pactos de submisión expresa a xuíz ou tribunal distinto do cal corresponda ao domicilio

do consumidor e usuario, ao lugar do cumprimento da obriga ou a aquel en que se atope o ben se este fose inmovible.

3. A submisión do contrato a un dereito estranxeiro con respecto ao lugar onde o consumidor e usuario emita a súa declaración negocial ou onde o empresario desenvolva a actividade dirixida á promoción de contratos de igual ou similar natureza.

Artigo 91. Contratos relativos a valores, instrumentos financeiros e divisas.

As cláusulas abusivas referidas á modificación unilateral dos contratos, á resolución anticipada dos contratos de duración indefinida e ao incremento do prezo de bens e servizos non se aplicarán aos contratos relativos a valores, con independencia da súa forma de representación, instrumentos financeiros e outros bens e servizos cuxo prezo estea vinculado a unha cotización, índice bolsista, ou un tipo do mercado financeiro que o empresario non controle, nin aos contratos de compravenda de divisas, cheques de viaxe ou xiros postais internacionais en divisas.

TÍTULO III

Contratos asinados a distancia

CAPÍTULO I

Disposicións xerais

Artigo 92. Concepto de contratos asinados a distancia.

1. Rexeranse polo disposto neste título os contratos subscritos cos consumidores e usuarios no marco dunha actividade empresarial, sen a presenza física simultánea dos contratantes, sempre que a oferta e aceptación se realicen de forma exclusiva a través dunha técnica calquera de comunicación a distancia e dentro dun sistema de contratación a distancia organizado polo empresario.

A validez e eficacia dos contratos relativos a bens inmovibles quedará condicionada, ademais, ao cumprimento dos requisitos que impón a súa lexislación específica.

2. Entre outras, teñen a consideración de técnicas de comunicación a distancia: os impresos, con ou sen destinatario concreto; as cartas normalizadas; a publicidade en prensa con cupón de pedido; o catálogo; o teléfono, con ou sen intervención humana, tal é o caso das chamadas automáticas ou o audiotexto; a radio; o teléfono con imaxe; o videotexto con teclado ou pantalla táctil, xa sexa a través dun ordenador ou da pantalla de televisión; o correo electrónico; o fax e a televisión.

Artigo 93. Excepcións.

1. A regulación establecida neste título non será de aplicación:

a) Ás vendas realizadas mediante distribuidores automáticos ou locais comerciais automatizados.

b) Ás vendas realizadas en poxas, agás as efectuadas por vía electrónica.

c) Aos contratos sobre servizos financeiros.

d) Aos contratos subscritos cos operadores de telecomunicacións debido á utilización dos teléfonos públicos.

e) Aos subscritos para a construción de bens inmovibles.

2. O disposto nos artigos 96.1 e 2, sobre comunicacións comerciais; 97, sobre información precontractual; 98, sobre confirmación escrita da información; 101, sobre dereito de desistencia, e 103, sobre execución e pagamento, non será de aplicación:

a) Aos contratos de subministración de produtos alimenticios, de bebidas ou doutros produtos do fogar de consumo corrente subministrados no domicilio do consumidor e usuario, na súa residencia ou no seu lugar de traballo por empresarios que realicen visitas frecuentes e regulares.

b) Aos contratos de subministración de servizos de aloxamento, de transporte, de comidas ou de lecer, cando o empresario se comprometa ao se asinar o contrato a subministrar tales prestacións nunha data determinada ou nun período concreto.

Artigo 94. *Comunicacións comerciais e contratación electrónica.*

Nas comunicacións comerciais por correo electrónico ou por outros medios de comunicación electrónica e na contratación a distancia de bens ou servizos por medios electrónicos aplicarase, ademais do disposto neste título, a normativa específica sobre servizos da sociedade da información e comercio electrónico.

Cando o disposto neste título entre en contradición co contido da normativa específica sobre servizos da sociedade da información e comercio electrónico, esta será de aplicación preferente.

Artigo 95. *Servizos de intermediación.*

Os operadores das técnicas de comunicación a distancia, entendendo por tales as persoas físicas ou xurídicas, públicas ou privadas, que sexan titulares das técnicas de comunicación a distancia utilizadas polos empresarios, están obrigados a procurar, na medida das súas posibilidades, que estes respecten os dereitos que este título lles reconece aos consumidores e usuarios e cumpran as obrigas que nel se lles imponen.

O disposto no parágrafo anterior non será exigible aos prestadores de servizos de intermediación da sociedade da información, que se rexerán polo previsto na normativa específica sobre servizos da sociedade da información e o comercio electrónico.

Artigo 96. *Comunicacións comerciais.*

1. En todas as comunicacións comerciais deberá constar inequivocamente o seu carácter comercial.

2. No caso de comunicacións telefónicas, deberase precisar explícita e claramente, ao principio de calquera conversa co consumidor e usuario, a identidade do empresario e a finalidade comercial da chamada.

3. A utilización por parte do empresario das técnicas de comunicación que consistan nun sistema automatizado de chamada sen intervención humana ou o telefax necesitará o consentimento expreso previo do consumidor e usuario.

4. En todo caso, deberanse cumprir as disposicións vixentes sobre protección dos menores e respecto á intimidade. Cando se utilicen datos persoais procedentes de fontes accesibles ao público para a realización de comunicacións comerciais, proporcionaráselle ao destinatario a información que sinala a Lei orgánica de protección de datos de carácter persoal e ofreceráselle ao destinatario a oportunidade de se opoñer á súa recepción.

CAPÍTULO II

Información precontractual e contratos

Artigo 97. *Información precontractual.*

1. Antes de iniciar o procedemento de contratación e coa antelación necesaria, o empresario deberalle subministrar ao consumidor e usuario, de forma veraz e suficiente, a información prevista no artigo 60 e ademais:

a) O custo da utilización da técnica de comunicación a distancia cando se calcule sobre unha base distinta da tarifa básica.

b) As características esenciais do ben ou servizo.

c) Os gastos de entrega e transporte, se é o caso.

d) O prazo de vixencia da oferta e do prezo e, se é o caso, a ausencia do dereito de desistencia nos supostos previstos no artigo 102.

e) A duración mínima do contrato, se procede, cando se trate de contratos de subministración de bens ou servizos destinados á súa execución permanente ou repetida.

f) As circunstancias e condicións en que o empresario pode subministrar un ben ou servizo de calidade e prezo equivalentes, en substitución do solicitado polo consumidor e usuario, cando se queira prever esta posibilidade.

g) A forma de pagamento e modalidades de entrega ou de execución.

h) Se é o caso, indicación de se o empresario dispón ou está adherido a algún procedemento extraxudicial de solución de conflitos.

2. A información contida no punto anterior cuxa finalidade comercial debe ser indubidable deberáselle facilitar ao consumidor e usuario de modo claro e inequívoco, mediante calquera técnica axeitada ao medio de comunicación a distancia utilizado, e deberá respectar, en particular, o principio de boa fe nas transaccións comerciais, así como os principios de protección de quen sexa incapaz de contratar.

Artigo 98. *Confirmación escrita da información.*

1. Antes da execución do contrato deberáselle facilitar ao consumidor e usuario, na lingua utilizada na proposta de contratación ou, se é o caso, na lingua elixida para a contratación, a seguinte información:

a) A información prevista no artigo anterior.

b) O enderezo do establecemento do empresario onde o consumidor e usuario poida presentar as súas reclamacións.

c) A información relativa aos servizos de asistencia técnica ou outros servizos posvenda e ás garantías existentes.

d) As condicións para a denuncia do contrato, no caso de subscripción dun contrato de duración indeterminada ou de duración superior a un ano.

2. A información a que se refire o punto anterior deberáselle facilitar por escrito ou, salvo oposición expresa do consumidor e usuario, en calquera soporte de natureza duradeira, axeitado á técnica de comunicación a distancia utilizada.

3. No será exigible o disposto neste artigo aos contratos relativos a servizos cuxa execución se realice utilizando unha técnica de comunicación a distancia que se presten dunha soa vez, cuxa facturación sexa efectuada polo operador da técnica de comunicación. Non obstante, o consumidor e usuario, en calquera caso, deberá estar en condicións de coñecer o enderezo xeográfico do establecemento do empresario onde poida presentar as súas reclamacións.

Artigo 99. Necesidade de consentimento expreso.

1. En ningún caso a falta de resposta á oferta de contratación a distancia se poderá considerar como aceptación desta.

2. Se o empresario, sen aceptación explícita do consumidor e usuario destinatario da oferta, lle subministrase o ben ou servizo ofertado, aplicarase o disposto no artigo seguinte.

Artigo 100. Prohibición de envíos non solicitados.

1. Queda prohibido subministrarlle ao consumidor e usuario bens ou servizos non pedidos por el cando as devanditas subministracións inclúan unha petición de pagamento de calquera natureza.

No caso de que así se faga, e sen prexuízo da infracción que iso supoña, o consumidor e usuario receptor de tales bens ou servizos non estará obrigado á súa devolución nin se lle poderá reclamar o prezo.

No caso de que decida devolvelo non deberá indemnizar polos danos ou deméritos sufridos polo ben ou servizo.

2. Non será de aplicación o disposto no parágrafo segundo do punto anterior cando quede claramente de manifesto ao consumidor e usuario que o envío non solicitado se debía a un erro, correspondéndolle ao empresario a carga da proba.

O consumidor e usuario, en tales casos, terá dereito a ser indemnizado polos gastos e polos danos e perdas que se lle causasen.

CAPÍTULO III**Dereito de desistencia****Artigo 101. Dereito de desistencia.**

1. O consumidor e usuario que contrate a distancia terá dereito a desistir do contrato conforme o previsto no capítulo II do título I deste libro, se ben neste tipo de contratos o empresario podera exixir ao consumidor e usuario que se faga cargo do custo directo de devolución do ben ou servizo.

2. Serán nulas de pleno dereito as cláusulas que lle impongan ao consumidor unha penalización polo exercicio do seu dereito de desistencia ou a renuncia a este.

Artigo 102. Excepcións ao dereito de desistencia.

Salvo pacto en contrario, o disposto no artigo anterior non será aplicable aos seguintes contratos:

a) Contratos de subministración de bens cuxo prezo estea suxeito a flutuacións de coeficientes do mercado financeiro que o empresario non poida controlar.

b) Contratos de subministración de produtos confeccionados conforme as especificacións do consumidor e usuario ou claramente personalizados, ou que, pola súa natureza, non poidan ser devoltos ou se poidan deteriorar ou caducar con rapidez.

c) Contratos de subministración de gravacións sonoras ou de vídeo, de discos e de programas informáticos que fosen desprecintados polo consumidor e usuario, así como de ficheiros informáticos, subministrados por vía electrónica, susceptibles de seren descargados ou reproducidos con carácter inmediato para o seu uso permanente.

d) Contratos de subministración de prensa diaria, publicacións periódicas e revistas.

e) Contratos de prestación de servizos cuxa execución comezase, co acordo do consumidor e usuario, antes de finalizar o prazo de sete días hábiles.

f) Contratos de servizos de apostas e lotarías.

CAPÍTULO IV**Execución do contrato****Artigo 103. Execución e pagamento.**

Salvo que as partes acordasen outra cousa, o empresario deberá executar o pedido como moito no prazo de 30 días a partir do día seguinte a aquel en que o consumidor e usuario prestase o seu consentimento para contratar.

Artigo 104. Falta de execución do contrato.

No caso de non-execución do contrato por parte do empresario por non se encontrar dispoñible o ben ou servizo contratado, o consumidor e usuario deberá ser informado desta falta de dispoñibilidade e deberá poder recuperar canto antes, e, en calquera caso, nun prazo de 30 días como máximo, as sumas que aboase.

No suposto de que o empresario non realice este aboamento no prazo sinalado, o consumidor e usuario poderá reclamar que se lle pague o dobre da suma debida, sen prexuízo ao seu dereito de ser indemnizado polos danos e perdas sufridos no que excedan da devandita cantidade.

Artigo 105. Substitución do ben ou servizo contratado.

De non se achar dispoñible o ben ou servizo contratado, cando o consumidor e usuario fose informado expresamente de tal posibilidade, o empresario poderá subministrar sen aumento de prezo un ben ou servizo de características similares que teña a mesma ou superior calidade.

Neste caso, o consumidor e usuario poderá exercer os seus dereitos de desistencia e resolución nos mesmos termos que se se tratase do ben ou servizo inicialmente requirido, sen que lle sexan exixibles os custos directos de devolución.

Artigo 106. Pagamento mediante tarxeta.

1. Cando o importe dunha compra fose cargado fraudulenta ou indebidamente utilizando o número dunha tarxeta de pagamento, o consumidor e usuario titular dela poderá exixir a inmediata anulación do cargo. En tal caso, as correspondentes anotacións de débito e reabamento nas contas do empresario e do consumidor e usuario titular da tarxeta efectuaranse coa maior brevidade.

2. Porén, se a compra fose efectivamente realizada polo consumidor e usuario titular da tarxeta e a exixencia de devolución non fose consecuencia de se exercer o dereito de desistencia ou de resolución, aquel quedará obrigado fronte ao empresario ao resarcimento dos danos e perdas ocasionados como consecuencia da devandita anulación.

TÍTULO IV**Contratos asinados fóra de establecementos mercantís****CAPÍTULO I****Ámbito de aplicación****Artigo 107. Ámbito de aplicación.**

1. As disposicións deste título serán de aplicación aos seguintes contratos con consumidores e usuarios:

a) Os contratos subscritos fóra do establecemento mercantil do empresario, ben os celebre o mesmo empresario ou ben un terceiro que actúe pola súa conta.

b) Os contratos subscritos na vivenda do consumidor e usuario ou doutro consumidor e usuario ou no seu centro de traballo, salvo que a visita do empresario ou da persoa que actúa pola súa conta fose solicitada expresamente polo consumidor e usuario, teña lugar transcorrido o tempo establecido por este ou, no seu defecto, transcorrido un tempo razoable atendida a natureza do obxecto do contrato e o seu prezo e se desenvolva de acordo coa finalidade previamente establecida.

c) Os contratos subscritos nun medio de transporte público.

2. Así mesmo, quedan suxeitas ao disposto neste título as ofertas de contrato emitidas por un consumidor e usuario en calquera das circunstancias previstas no punto anterior.

3. Sen prexuízo do establecido no artigo 10 e do carácter irrenunciable dos dereitos recoñecidos ao consumidor e usuario neste título, serán válidas as cláusulas contractuais que sexan máis beneficiosas para o consumidor e usuario.

4. As administracións públicas, dentro do ámbito das súas competencias, poderán regular as autorizacións a que deben quedar suxeitos os empresarios que realicen operacións de venda fóra do seu establecemento.

Artigo 108. *Contratos excluídos.*

Non obstante o disposto no artigo anterior, este título non se aplicará:

a) Aos contratos subscritos a distancia aos cales resulta de aplicación o disposto no título III deste libro e ás comunicacións comerciais por vía electrónica.

b) Aos contratos en que a prestación total a cargo do consumidor e usuario sexa inferior a 48,08 euros.

Para este efecto, considerarase como prestación total a suma de todas as correspondentes a cada un dos contratos asinados polo consumidor e usuario con ocasión dun dos actos ou nalgunha das circunstancias a que se refire o artigo anterior.

c) Aos contratos relativos á construción, venda e arrendamento de bens inmóviles, ou que teñan por obxecto algún outro dereito sobre tales bens.

d) Aos contratos de seguro.

e) Aos contratos que teñan por obxecto valores mobiliarios.

f) Aos contratos documentados notarialmente.

g) Aos contratos relativos a produtos de alimentación, bebidas e outros produtos consumibles de uso corrente no fogar, subministrados por empresarios que realicen para tales efectos desprazamentos frecuentes e regulares.

h) A aqueles contratos en que concorran as tres circunstancias seguintes:

1.^a Que se realicen sobre a base dun catálogo que o consumidor e usuario tivese ocasión de consultar en ausencia do empresario ou de quen actúe pola súa conta.

2.^a Que se previse unha continuidade de contacto entre o empresario e o consumidor e usuario no referente á operación que se realiza ou a outra posterior.

3.^a Que o catálogo e o contrato mencionen claramente o dereito do consumidor e usuario a desistir do contrato durante un prazo que debe ser, como mínimo, de sete días naturais ou que establezan, na mesma forma, o dereito do consumidor e usuario a devolver os produtos durante un prazo igual ao anteriormente mencionado, que se empezará a contar a partir da data da recepción.

Artigo 109. *Proba.*

Todos os contratos e ofertas celebrados fóra do establecemento mercantil presúmense sometidos ás dispo-

cións deste título, correspondéndolle ao empresario a proba en contrario.

CAPÍTULO II

Contratación

Artigo 110. *Dereito de desistencia.*

Nos contratos subscritos fóra dos establecementos mercantís o consumidor e usuario terá dereito a desistir do contrato, conforme o establecido no capítulo II do título I deste libro.

Non obstante o previsto no parágrafo precedente, o prazo para o exercicio do dereito de desistencia será de sete días naturais e empezará a contar desde a recepción do documento de desistencia, se este é posterior á entrega do produto contratado ou á subscrición do contrato se o seu obxecto é a prestación de servizos.

Artigo 111. *Documentación do contrato e do dereito de desistencia.*

1. O contrato ou a oferta contractual incluídos no ámbito de aplicación deste título deberanse formalizar por escrito en dobre exemplar, acompañarse dun documento de desistencia e ir datados e asinados de puño e letra polo consumidor e usuario. Correspóndelle ao empresario probar o cumprimento das obrigas a que este artigo se refire.

2. O documento contractual deberá conter, en caracteres destacados e inmediatamente enriba do lugar reservado para a sinatura do consumidor e usuario, unha referencia clara, comprensible e precisa ao dereito deste a desistir do contrato e aos requisitos e consecuencias do seu exercicio.

3. Unha vez subscrito o contrato, o empresario ou a persoa que actúe pola súa conta entregaralle ao consumidor e usuario un dos exemplares e o documento de desistencia.

Artigo 112. *Consecuencias do incumprimento.*

O contrato subscrito ou a oferta realizada con infracción dos requisitos establecidos polos artigos 69.1 e 111 poderán ser anulados por instancia do consumidor e usuario.

En ningún caso poderá ser invocada a causa de nulidade polo empresario, salvo que o incumprimento sexa exclusivo do consumidor e usuario.

Artigo 113. *Responsabilidade solidaria.*

Do cumprimento das obrigas establecidas neste título responderán solidariamente o empresario por cuxa conta se actúe e o mandatario, comisionista ou axente que actuasen en nome propio.

TÍTULO V

Garantías e servizos posvenda

CAPÍTULO I

Disposicións xerais sobre garantía dos produtos de consumo

Artigo 114. *Principios xerais.*

O vendedor está obrigado a lle entregar ao consumidor e usuario produtos que sexan conformes co contrato,

respondendo fronte a el de calquera falta de conformidade que exista no momento da entrega do produto.

Artigo 115. *Ámbito de aplicación.*

1. Están incluídos no ámbito de aplicación deste título os contratos de compravenda de produtos e os contratos de subministración de produtos que se deban producir ou fabricar.

2. O previsto neste título non será de aplicación aos produtos adquiridos mediante venda xudicial, á auga ou ao gas, cando non estean envasados para a venda en volume delimitado ou cantidades determinadas, e á electricidade. Tampouco será aplicable aos produtos de segunda man adquiridos en poxa administrativa á cal os consumidores e usuarios poidan asistir persoalmente.

Artigo 116. *Conformidade dos produtos co contrato.*

1. Salvo proba en contrario, entenderase que os produtos son conformes co contrato sempre que cumpran todos os requisitos que se expresan a continuación, salvo que polas circunstancias do caso algún deles non resulte aplicable:

a) Se axusten á descrición realizada polo vendedor e posúan as calidades do produto que o vendedor lle presentase ao consumidor e usuario en forma de mostra ou modelo.

b) Sexan aptos para os usos a que ordinariamente se destinen os produtos do mesmo tipo.

c) Sexan aptos para calquera uso especial requirido polo consumidor e usuario cando o puxese en coñecemento do vendedor no momento de subscrición do contrato, sempre que este admitise que o produto é apto para ese uso.

d) Presenten a calidade e prestacións habituais dun produto do mesmo tipo que o consumidor e usuario poida fundadamente esperar, dada a natureza do produto e, se é o caso, das declaracións públicas sobre as características concretas dos produtos feitas polo vendedor, o produtor ou o seu representante, en particular, na publicidade ou na etiquetaxe. O vendedor non quedará obrigado por tales declaracións públicas se demostra que descoñecía e non cabía razoablemente esperar que coñecese a declaración en cuestión, que a devandita declaración fose corrixida no momento de subscrición do contrato ou que a devandita declaración non puido influír na decisión de comprar o produto.

2. A falta de conformidade que resulte dunha incorrecta instalación do produto equipararase á falta de conformidade do produto cando a instalación estea incluída no contrato de compravenda ou subministración regulados no artigo 115.1 e fose realizada polo vendedor ou baixo a súa responsabilidade, ou polo consumidor e usuario cando a instalación defectuosa se deba a un erro nas instrucións de instalación.

3. Non procederá a responsabilidade por faltas de conformidade que o consumidor e usuario coñecese ou non puidese fundadamente ignorar no momento da subscrición do contrato ou que teñan a súa orixe en materiais subministrados polo consumidor e usuario.

Artigo 117. *Incompatibilidade de accións.*

O exercicio das accións que considera este título será incompatible co exercicio das accións derivadas do saneamento por vicios ocultos da compravenda.

En todo caso, o consumidor e usuario terá dereito, de acordo coa lexislación civil e mercantil, a ser indemnizado polos danos e perdas derivados da falta de conformidade.

CAPÍTULO II

Responsabilidade do vendedor e dereitos do consumidor e usuario

Artigo 118. *Responsabilidade do vendedor e dereitos do consumidor e usuario.*

O consumidor e usuario ten dereito á reparación do produto, á súa substitución, á rebaixa do prezo ou á resolución do contrato, de acordo co previsto neste título.

Artigo 119. *Reparación e substitución do produto.*

1. Se o produto non fose conforme co contrato, o consumidor e usuario poderá optar entre exixir a reparación ou a substitución do produto, salvo que unha destas dúas opcións resulte obxectivamente imposible ou desproporcionada. Desde o momento en que o consumidor e usuario lle comunique ao vendedor a opción elixida, ambas as dúas partes deberanse ater a ela. Esta decisión do consumidor e usuario enténdese sen prexuízo do disposto no artigo seguinte para os supostos en que a reparación ou a substitución non logren poñer o produto en conformidade co contrato.

2. Considerarase desproporcionada a forma de saneamento que en comparación coa outra lle imponha ao vendedor custos que non sexan razoables, tendo en conta o valor que tería o produto se non houberse falta de conformidade, a relevancia da falta de conformidade e se a forma de saneamento alternativa se puidese realizar sen inconvenientes maiores para o consumidor e usuario.

Para determinar se os custos non son razoables, os gastos correspondentes a unha forma de saneamento deben ser, ademais, considerablemente máis elevados que os gastos correspondentes á outra forma de saneamento.

Artigo 120. *Réxime xurídico da reparación ou substitución do produto.*

A reparación e a substitución axustaranse ás seguintes regras:

a) Serán gratuítas para o consumidor e usuario. A devandita gratuidade comprenderá os gastos necesarios realizados para emendar a falta de conformidade dos produtos co contrato, especialmente os gastos de envío, así como os custos relacionados coa man de obra e os materiais.

b) Deberanse levar a cabo nun prazo razoable e sen maiores inconvenientes para o consumidor e usuario, dada a natureza dos produtos e da finalidade que tivesen para o consumidor e usuario.

c) A reparación suspende o cómputo dos prazos a que se refire o artigo 123. O período de suspensión comezará desde que o consumidor e usuario poña o produto á disposición do vendedor e concluírá coa entrega ao consumidor e usuario do produto xa reparado. Durante os seis meses posteriores á entrega do produto reparado, o vendedor responderá das faltas de conformidade que motivaron a reparación, presumíndose que se trata da mesma falta de conformidade cando se reproduzan no produto defectos da mesma orixe que os inicialmente manifestados.

d) Se concluída a reparación e entregado o produto, este segue sendo non conforme co contrato, o consumidor e usuario poderá exixir a substitución do produto, salvo que esta opción resulte desproporcionada, a rebaixa do prezo ou a resolución do contrato nos termos previstos neste capítulo.

e) A substitución suspende os prazos a que se refire o artigo 123 desde o exercicio da opción polo consumidor e usuario ata a entrega do novo produto. Ao produto substituído seralle de aplicación, en todo caso, o artigo 123.1, parágrafo segundo.

f) Se a substitución non lograse poñer o produto en conformidade co contrato, o consumidor e usuario poderá exixir a reparación do produto, salvo que esta opción resulte desproporcionada, a rebaixa do prezo ou a resolución do contrato nos termos previstos neste capítulo.

g) O consumidor e usuario non poderá exixir a substitución no caso de produtos non funxibles, nin tampouco cando se trate de produtos de segunda man.

Artigo 121. *Rebaixa do prezo e resolución do contrato.*

A rebaixa do prezo e a resolución do contrato procederán, á elección do consumidor e usuario, cando este non puidese exixir a reparación ou a substitución e nos casos en que estas non se levasen a cabo en prazo razoable ou sen maiores inconvenientes para o consumidor e usuario. A resolución non procederá cando a falta de conformidade sexa de escasa importancia.

Artigo 122. *Criterios para a rebaixa do prezo.*

A rebaixa do prezo será proporcional á diferenza existente entre o valor que o produto tivese no momento da entrega de ser conforme co contrato e o valor que o produto efectivamente entregado tiña no momento da devandita entrega.

CAPÍTULO III

Exercicio de dereitos polo consumidor e usuario

Artigo 123. *Prazos.*

1. O vendedor responde das faltas de conformidade que se manifesten nun prazo de dous anos desde a entrega. Nos produtos de segunda man, o vendedor e o consumidor e usuario poderán pactar un prazo menor, que non poderá ser inferior a un ano desde a entrega.

Salvo proba en contrario, presumirase que as faltas de conformidade que se manifesten nos seis meses posteriores á entrega do produto, sexa este novo ou de segunda man, xa existían cando a cousa se entregou, agás cando esta presunción sexa incompatible coa natureza do produto ou a índole da falta de conformidade.

2. Salvo proba en contrario, a entrega enténdese feita no día que figure na factura ou ticket de compra, ou no albará de entrega correspondente se este fose posterior.

3. A acción para reclamar o cumprimento do previsto no capítulo II deste título prescribirá aos tres anos desde a entrega do produto.

4. O consumidor e usuario deberá informar o vendedor da falta de conformidade no prazo de dous meses desde que tivo coñecemento dela. O incumprimento do devandito prazo non suporá a perda do dereito ao saneamento que corresponda, sendo responsable o consumidor e usuario, non obstante, dos danos ou perdas efectivamente ocasionados polo atraso na comunicación.

Salvo proba en contrario, entenderase que a comunicación do consumidor e usuario tivo lugar dentro do prazo establecido.

Artigo 124. *Acción contra o produtor.*

Cando ao consumidor e usuario lle resulte imposible ou lle supoña unha carga excesiva dirixirse fronte ao vendedor pola falta de conformidade dos produtos co contrato poderá reclamarlle directamente ao produtor co fin de obter a substitución ou reparación do produto.

Con carácter xeral, e sen prexuízo de que a responsabilidade do produtor cesase, para os efectos deste título, nos mesmos prazos e condicións que os establecidos para o vendedor, o produtor responderá pola falta de conformidade cando esta se refira á orixe, identidade ou ido-

neidade dos produtos, de acordo coa súa natureza e finalidade e coas normas que os regulan.

Quen respondese fronte ao consumidor e usuario disporá do prazo dun ano para repetir fronte ao responsable da falta de conformidade. O devandito prazo compútase a partir do momento en que se completou o saneamento.

CAPÍTULO IV

Garantía comercial adicional, obrigas de documentación e servizos posvenda

Artigo 125. *Garantía comercial adicional.*

1. A garantía comercial é aquela que se pode ofrecer adicionalmente con carácter voluntario e obrigará a quen figure como garante nas condicións establecidas no documento de garantía e na correspondente publicidade.

2. A garantía comercial deberase formalizar, polo menos en castelán e, por petición do consumidor e usuario, por escrito ou en calquera outro soporte duradeiro e directamente dispoñible para o consumidor e usuario que sexa accesible a este e acorde coa técnica de comunicación empregada.

3. A garantía expresará necesariamente:

a) O ben ou servizo sobre o que recaia a garantía.

b) O nome e enderezo do garante.

c) Que a garantía non afecta os dereitos legais do consumidor e usuario ante a falta de conformidade dos produtos co contrato.

d) Os dereitos, adicionais aos legais, que se conceden ao consumidor e usuario como titular da garantía.

e) O prazo de duración da garantía e o seu alcance territorial.

f) As vías de reclamación de que dispón o consumidor e usuario.

4. A acción para reclamar o cumprimento do disposto na garantía comercial adicional prescribirá aos seis meses desde a finalización do prazo de garantía.

Artigo 126. *Produtos de natureza duradeira.*

Nos produtos de natureza duradeira deberase entregar en todo caso ao consumidor, formalizada por escrito ou en calquera soporte duradeiro aceptado polo consumidor e usuario, e co contido mínimo previsto no artigo anterior, a garantía comercial, na cal constarán expresamente os dereitos que este título concede ao consumidor e usuario ante a falta de conformidade co contrato e que estes son independentes e compatibles coa garantía comercial.

Artigo 127. *Reparación e servizos posvenda.*

1. Nos produtos de natureza duradeira, o consumidor e usuario terá dereito a un axeitado servizo técnico e á existencia de recambios durante o prazo mínimo de cinco anos a partir da data en que o produto se deixe de fabricar.

2. Queda prohibido incrementar os prezos dos recambios ao aplicarlos nas reparacións e cargar por man de obra, traslado ou visita cantidades superiores aos custos medios estimados en cada sector, debéndose diferenciar na factura os distintos conceptos. A lista de prezos dos recambios deberá estar á disposición do público.

3. A acción ou dereito de recuperación dos produtos entregados polo consumidor e usuario ao empresario para a súa reparación prescribirá aos tres anos a partir do momento da entrega. Regulamentariamente, estableceranse os datos que deberá facer constar o empresario no momento en que se lle entrega un obxecto para a súa reparación e as formas en que se poderá acreditar a mencionada entrega.

LIBRO TERCEIRO

Responsabilidade civil por bens ou servizos defectuosos

TÍTULO I

Disposicións comúns en materia de responsabilidade

CAPÍTULO I

Disposicións xerais

Artigo 128. *Indemnización de danos.*

Todo prexudicado ten dereito a ser indemnizado nos termos establecidos neste libro polos danos ou perdas causados polos bens ou servizos.

As accións recoñecidas neste libro non afectan outros dereitos que o prexudicado poida ter a ser indemnizado por danos e perdas, incluídos os morais, como consecuencia da responsabilidade contractual, fundada na falta de conformidade dos bens ou servizos ou en calquera outra causa de incumprimento ou cumprimento defectuoso do contrato, ou da responsabilidade extracontractual a que proceda.

Artigo 129. *Ámbito de protección.*

1. O réxime de responsabilidade previsto neste libro comprende os danos persoais, incluída a morte, e os danos materiais, sempre que estes afecten bens ou servizos obxectivamente destinados ao uso ou consumo privados e en tal concepto fosen utilizados principalmente polo prexudicado.

2. Este libro non será de aplicación para a reparación dos danos causados por accidentes nucleares, sempre que tales danos se atopen cubertos por convenios internacionais ratificados polos Estados membros da Unión Europea.

Artigo 130. *Ineficacia das cláusulas de exoneración ou limitación da responsabilidade.*

Son ineficaces fronte ao prexudicado as cláusulas de exoneración ou de limitación da responsabilidade civil prevista neste libro.

Artigo 131. *Seguro.*

O Goberno, logo de audiencia de interesados e de asociacións de consumidores e usuarios, poderá establecer un sistema de seguro obrigatorio de responsabilidade civil derivada dos danos causados por bens ou servizos defectuosos e un fondo de garantía que cubra, total ou parcialmente, os danos consistentes en morte, intoxicación e lesións persoais.

CAPÍTULO II

Responsabilidade

Artigo 132. *Responsabilidade solidaria.*

As persoas responsables do mesmo dano por aplicación deste libro serano solidariamente ante os prexudicados. O que respondese ante o prexudicado terá dereito a repetir fronte aos outros responsables, segundo a súa participación na causación do dano.

Artigo 133. *Intervención dun terceiro.*

A responsabilidade prevista neste libro non se reducirá cando o dano sexa causado conxuntamente por un defecto do ben ou servizo e pola intervención dun terceiro. Non obstante, o suxeito responsable que satisfixese a indemnización poderá reclamar ao terceiro a parte que corresponda á súa intervención na produción do dano.

Artigo 134. *Atraso no pagamento da indemnización.*

1. O beneficiario das indemnizacións ten dereito a unha compensación, sobre a contía da indemnización, polos danos contractuais e extracontractuais durante o tempo que transcorra desde a declaración xudicial de responsabilidade ata o seu pagamento efectivo.

2. A devandita compensación determinarase segundo o establecido na Lei de axuízamento civil.

TÍTULO II

Disposicións específicas en materia de responsabilidade

CAPÍTULO I

Danos causados por produtos

Artigo 135. *Principio xeral.*

Os produtores serán responsables dos danos causados polos defectos dos produtos que, respectivamente, fabriquen ou importen.

Artigo 136. *Concepto legal de produto.*

Para os efectos deste capítulo considérase produto calquera ben moble, aínda cando estea unido ou incorporado a outro ben moble ou inmobile, así como o gas e a electricidade.

Artigo 137. *Concepto legal de produto defectuoso.*

1. Entenderase por produto defectuoso aquel que non ofrezca a seguranza que cabería lexitimamente esperar, tendo en conta todas as circunstancias e, especialmente, a súa presentación, o seu uso razoablemente previsible e o momento da súa posta en circulación.

2. En todo caso, un produto é defectuoso se non ofrece a seguranza normalmente ofrecida polos demais exemplares da mesma serie.

3. Un produto non poderá ser considerado defectuoso polo só feito de que tal produto se poña posteriormente en circulación de forma máis perfeccionada.

Artigo 138. *Concepto legal de produtor.*

1. Para os efectos deste capítulo é produtor, ademais do definido no artigo 5, o fabricante ou importador na Unión Europea:

- a) Dun produto rematado.
- b) De calquera elemento integrado nun produto rematado.
- c) Dunha materia prima.

2. Se o produtor non pode ser identificado, será considerado como tal o provedor do produto, a menos que, dentro do prazo de tres meses, lle indique ao danado ou prexudicado a identidade do produtor ou de quen lle subministrase ou facilitase a el o devandito

produto. A mesma regra será de aplicación no caso dun produto importado, se o produto non indica o nome do importador, aínda cando se indique o nome do fabricante.

Artigo 139. *Proba.*

O prexudicado que pretenda obter a reparación dos danos causados terá que probar o defecto, o dano e a relación de causalidade entre ambos os dous.

Artigo 140. *Causas de exoneración da responsabilidade.*

1. O produtor non será responsable se proba:

- a) Que non puxo en circulación o produto.
- b) Que, dadas as circunstancias do caso, é posible presumir que o defecto non existía no momento en que puxo en circulación o produto.
- c) Que o produto non foi fabricado para a venda ou calquera outra forma de distribución con finalidade económica, nin fabricado, importado, subministrado ou distribuído no marco dunha actividade profesional ou empresarial.
- d) Que o defecto se debeu a que o produto foi elaborado conforme normas imperativas existentes.
- e) Que o estado dos coñecementos científicos e técnicos existentes no momento da posta en circulación non permitía apreciar a existencia do defecto.

2. O produtor dunha parte integrante dun produto rematado non será responsable se proba que o defecto é imputable á concepción do produto a que foi incorporado ou ás instrucións dadas polo fabricante dese produto.

3. No caso de medicamentos, alimentos ou produtos alimentarios destinados ao consumo humano, os suxeitos responsables, de acordo con este capítulo, non poderán invocar a causa de exoneración do número 1, letra e).

Artigo 141. *Límite de responsabilidade.*

A responsabilidade civil do produtor polos danos causados por produtos defectuosos axustarase ás seguintes regras:

- a) Da contía da indemnización dos danos materiais deducirase unha franquía de 390,66 euros.
- b) A responsabilidade civil global do produtor por morte e lesións persoais causadas por produtos idénticos que presenten o mesmo defecto terá como límite a contía de 63.106.270,96 euros.

Artigo 142. *Danos no produto defectuoso.*

Os danos materiais no propio produto non serán indemnizables conforme o disposto neste capítulo, tales danos darán dereito ao prexudicado a ser indemnizado conforme a lexislación civil e mercantil.

Artigo 143. *Prescrición da acción.*

1. A acción de reparación dos danos e perdas previstos neste capítulo prescribirá aos tres anos, contados desde a data en que o prexudicado sufriu o prexuízo, xa sexa por defecto do produto ou polo dano que o devandito defecto lle ocasionou, sempre que se coñeza o responsable do devandito prexuízo. A acción do que satisfíxese a indemnización contra todos os demais responsables do dano prescribirá ao ano, contado desde o día do pagamento da indemnización.

2. A interrupción da prescrición réxese polo establecido no Código civil.

Artigo 144. *Extinción da responsabilidade.*

Os dereitos recoñecidos ao prexudicado neste capítulo extinguiranse transcorridos 10 anos, contados desde a data en que se puxese en circulación o produto concreto causante do dano, a menos que, durante ese período, se iniciase a correspondente reclamación xudicial.

Artigo 145. *Culpa do prexudicado.*

A responsabilidade prevista neste capítulo poderase reducir ou suprimir en función das circunstancias do caso, se o dano causado fose debido conxuntamente a un defecto do produto e á culpa do prexudicado ou dunha persoa da cal este deba responder civilmente.

Artigo 146. *Responsabilidade do provedor.*

O provedor do produto defectuoso responderá, como se fose o produtor, cando subministre o produto a sabendas da existencia do defecto. Neste caso, o provedor poderá exercitar a acción de repetición contra o produtor.

CAPÍTULO II

Danos causados por outros bens e servizos

Artigo 147. *Réxime xeral de responsabilidade.*

Os prestadores de servizos serán responsables dos danos e perdas causados aos consumidores e usuarios, salvo que proben que cumpriron as exixencias e requisitos regulamentariamente establecidos e os demais coidados e dilixencias que exige a natureza do servizo.

Artigo 148. *Réxime especial de responsabilidade.*

Responderase dos danos orixinados no correcto uso dos servizos cando pola súa propia natureza, ou por estar así regulamentariamente establecido, inclúan necesariamente a garantía de niveis determinados de eficacia ou seguranza, en condicións obxectivas de determinación, e supoñan controis técnicos, profesionais ou sistemáticos de calidade, ata chegar en debidas condicións ao consumidor e usuario.

En todo caso, considéranse sometidos a este réxime de responsabilidade os servizos sanitarios, os de reparación e mantemento de electrodomésticos, ascensores e vehículos de motor, servizos de rehabilitación e reparación de vivendas, servizos de revisión, instalación ou similares de gas e electricidade e os relativos a medios de transporte.

Sen prexuízo do establecido noutras disposicións legais, as responsabilidades derivadas deste artigo terán como límite a contía de 3.005.060,52 euros.

Artigo 149. *Responsabilidade por danos causados pola vivenda.*

Será aplicable o réxime de responsabilidade establecido no artigo anterior aos que constrúan ou comercialicen vivendas, no marco dunha actividade empresarial, polos danos ocasionados por defectos da vivenda que non estean cubertos por un réxime legal específico.

LIBRO CUARTO

Viaxes combinadas

TÍTULO I

Disposicións xerais

CAPÍTULO I

Ámbito de aplicación

Artigo 150. *Ámbito de aplicación.*

1. Este libro será de aplicación á oferta, contratación e execución das vacacións, os circuitos e as viaxes combinadas definidas no artigo seguinte.

2. A facturación por separado de varios elementos dunha mesma viaxe combinada non exime o organizador ou o retallista do cumprimento das obrigas establecidas por este libro.

Artigo 151. *Definicións.*

1. Para os efectos deste libro entenderase por:

a) «Viaxe combinada»: a combinación previa de, polo menos, dous dos elementos sinalados no parágrafo seguinte, vendida ou ofrecida en venda conforme un prezo global, cando a devandita prestación exceda as 24 horas ou inclúa unha noite de estadia.

Os elementos a que se refire o parágrafo anterior son os seguintes:

i) transporte,
ii) aloxamento,
iii) outros servizos turísticos non accesorios do transporte ou do aloxamento e que constitúan unha parte significativa da viaxe combinada.

b) «Organizador»: a persoa física ou xurídica que organice de forma non ocasional viaxes combinadas e as venda ou ofrezca en venda, directamente ou por medio dun retallista.

c) «Retallista»: a persoa física ou xurídica que venda ou ofrezca en venda a viaxe combinada proposta por un organizador.

d) «Contratante principal»: a persoa física ou xurídica que compre ou se comprometa a comprar a viaxe combinada.

e) «Beneficiario»: a persoa física en nome da cal o contratante principal se comprometa a comprar a viaxe combinada.

f) «Cesionario»: a persoa física á cal o contratante principal ou outro beneficiario ceda a viaxe combinada.

g) «Consumidor ou usuario»: calquera persoa en que concorra a condición de contratante principal, beneficiario ou cesionario.

h) «Contrato»: o acordo que vincula o consumidor co organizador ou o retallista.

2. Para os efectos do previsto neste libro, o organizador e o retallista deberán ter a consideración de axencia de viaxes de acordo coa normativa administrativa.

CAPÍTULO II

Información precontractual e formalización do contrato

Artigo 152. *Programa e oferta de viaxes combinadas.*

1. O retallista ou, se é o caso, o organizador deberá poñer á disposición dos consumidores e usuarios un pro-

grama ou folleto informativo que conteña por escrito a correspondente oferta sobre a viaxe combinada e que deberá incluír unha clara, comprensible e precisa información sobre os seguintes extremos:

a) Destinos e medios de transporte, con mención das súas características e clase.

b) Duración, itinerario e calendario de viaxe.

c) Relación de establecementos de aloxamento, con indicación do seu tipo, situación, categoría ou nivel de comodidade e as súas principais características, así como a súa homologación e clasificación turística naqueles países en que exista clasificación oficial.

d) O número de comidas que se vaian servir e, se é o caso, se as bebidas ou algún tipo delas non estivesen incluídas no réxime alimenticio previsto.

e) A información de índole xeral sobre as condicións aplicables aos nacionais dos Estados membros da Unión Europea en materia de pasaportes e de visados, e as formalidades sanitarias necesarias para a viaxe e a estadia.

f) Prezo final completo da viaxe combinada, incluídos os impostos, e prezo estimado das excursións facultativas. No caso de gastos adicionais correspondentes aos servizos incluídos na viaxe combinada que deba asumir o consumidor e que non se aboan ao organizador ou retallista, información sobre a súa existencia e, se se coñece, o seu importe.

g) O importe ou a porcentaxe do prezo que se deba pagar en concepto de anticipo sobre o prezo total e o calendario para o pagamento da parte de prezo non cuberta polo anticipo desembolsado, así como as condicións de financiamento que, se é o caso, se oferten.

h) Se para a realización da viaxe combinada se necesita un número mínimo de inscricións e, en tal caso, a data límite de información ao consumidor e usuario no caso de anulación.

i) Cláusulas aplicables a posibles responsabilidades, cancelacións e demais condicións da viaxe.

j) Nome e domicilio do organizador da viaxe combinada así como, se é o caso, da súa representación legal en España.

k) Toda información adicional e adecuada sobre as características da viaxe ofertada.

Artigo 153. *Carácter vinculante do programa oferta.*

A información contida no programa-oferta será vinculante para o organizador e o retallista da viaxe combinada, salvo que concorra algunha das seguintes circunstancias:

a) Que os cambios na devandita información se comunicasen claramente por escrito ao consumidor e usuario antes da subscripción do contrato e tal posibilidade fose obxecto de expresa mención no programa-oferta.

b) Que se produzan posteriormente modificacións, logo de acordo por escrito entre as partes contratantes.

Artigo 154. *Forma e contido do contrato.*

1. O contrato de viaxe combinada deberase formular por escrito e conter entre as súas cláusulas, en función das características da oferta de que se trate, referencia, polo menos, aos seguintes elementos:

a) O destino ou os destinos da viaxe.

b) En caso de fraccionamento da estadia, os distintos períodos e as súas datas.

c) Os medios, características e categorías dos transportes que se vaian utilizar.

d) As datas, horas e lugares de saída e de regreso.

e) En caso de que a viaxe combinada inclúa aloxamento, a súa situación, a súa categoría turística e as súas principais características, así como a súa homologación e

clasificación turística, naqueles países en que exista clasificación oficial, e o número de comidas que se sirvan.

f) Número mínimo de persoas exixido, se é o caso, para a realización da viaxe combinada e, en tal suposto, data límite de información ao consumidor e usuario no caso de cancelación, que se deberá efectuar cunha antelación mínima de dez días á data prevista de iniciación da viaxe.

g) O itinerario.

h) As visitas, excursións ou demais servizos incluídos no prezo total convindo da viaxe combinada.

i) O nome e o enderezo do organizador, do retalista e, se procede, do asegurador.

j) O prezo da viaxe combinada, analizando os gastos de xestión, así como unha indicación de toda posible revisión deste, axustado ao previsto no artigo 157, e dos posibles dereitos e impostos correspondentes aos servizos contratados, cando non estean incluídos no prezo da viaxe combinada.

k) Os gastos de anulación, se os houbese e se poidan calcular razoablemente de antemán, debidamente desagregados. Se non se puidese calcular o seu importe razoablemente de antemán, o feito de que se poderán repercutir tales gastos, sempre que se producisen efectivamente.

l) Modalidades de pagamento do prezo e, se é o caso, calendario e condicións de financiamento.

m) Toda solicitude especial que o consumidor e usuario lle transmitise ao organizador ou ao retalista e que este aceptase.

n) A obriga do consumidor e usuario de comunicar todo incumprimento na execución do contrato, por escrito ou en calquera outra forma en que quede constancia, ao organizador ou ao retalista e, se é o caso, ao prestador do servizo de que se trate.

ñ) O prazo de prescrición das accións establecido no artigo 164, en que o consumidor e usuario poderá formular as súas reclamacións pola non-execución ou execución deficiente do contrato.

o) O prazo en que o consumidor e usuario poderá exixir a confirmación das súas reservas.

2. O consumidor e usuario será informado, con anticipación á subscrición do contrato, do contido das cláusulas contractuais e recibirá unha copia daquel, unha vez formalizado este.

3. A descrición da viaxe combinada comunicada polo retalista ou, se é o caso, polo organizador ao consumidor e usuario, así como o seu prezo e todas as demais condicións aplicables ao contrato deberán ser veraces e comprobables nos termos establecidos nos artigos 18 e 60.

CAPÍTULO III

Outros dereitos do consumidor e usuario

Artigo 155. *Cesión da reserva.*

1. O contratante principal ou o beneficiario poderán ceder gratuitamente a súa reserva na viaxe combinada a unha persoa que reúna todas as condicións requiridas para este.

2. A cesión deberá ser comunicada por escrito ao retalista ou, se é o caso, ao organizador cunha antelación mínima de 15 días á data de inicio da viaxe, salvo que as partes pacten un prazo menor no contrato.

3. A persoa que ceda a súa reserva na viaxe combinada e o cesionario responderán solidariamente, ante o retalista ou, se é o caso, o organizador que sexan parte do contrato, do pagamento do saldo do prezo, así como dos gastos adicionais xustificadas que puidese causar a devandita cesión.

Artigo 156. *Información adicional sobre a viaxe contratada.*

1. Os retalistas ou, se é o caso, os organizadores de viaxes combinadas deberán facilitar, por escrito ou en calquera outra forma en que quede constancia e co tempo necesario antes do inicio da viaxe, aos consumidores e usuarios con que contratasen, a seguinte información:

a) Os horarios e lugares das escalas e os enlaces, así como a indicación da categoría do lugar que deberá ocupar o viaxeiro no medio ou medios de transporte que vaian ser utilizados.

b) O nome, enderezo e número de teléfono da representación do organizador ou retalista en cada destino ou, no seu defecto, os dos organismos locais que poidan axudar ao consumidor e usuario no caso de dificultades. Cando non existan as devanditas representacións e organismos, o consumidor e usuario deberá poder dispoñer, en calquera caso, dun número de teléfono de urxencia ou de calquera outra información que lle permita poñerse en contacto co organizador ou retalista.

c) Para as viaxes e estadias de menores no estranxeiro, a información que permita establecer un contacto directo con estes ou cos responsables da súa estada «in situ» durante a viaxe.

d) Información, de acordo coa lexislación vixente reguladora do seguro privado, sobre a subscrición facultativa dun contrato de seguro que cubra os gastos de cancelación polo consumidor e usuario, ou dun contrato de asistencia que cubra os gastos de repatriación ou traslado ao lugar de orixe, no caso de accidente, enfermidade ou falecemento.

2. A información prevista no punto anterior deberáse facilitar como moito no momento de confirmación das reservas.

CAPÍTULO IV

Modificación do contrato

Artigo 157. *Revisión de prezos.*

1. Os prezos establecidos no contrato non poderán ser revisados, salvo se este establece de xeito explícito a posibilidade de revisión, tanto á alza coma á baixa, e, para tal fin, se definen as modalidades precisas de cálculo.

2. A revisión só terá lugar para incorporar variacións do prezo dos transportes, incluído o custo do carburante, as taxas e impostos relativos a determinados servizos e os tipos de cambio aplicados á viaxe organizada.

3. Será nula a revisión de prezos á alza efectuada nos 20 días inmediatamente anteriores á data de saída da viaxe.

Artigo 158. *Modificación do contrato.*

1. No suposto de que, antes da saída da viaxe, o organizador se vexa obrigado a modificar de xeito significativo algún elemento esencial do contrato deberá poñelo inmediatamente en coñecemento do consumidor e usuario.

2. En tal suposto, e salvo que as partes conveñan outra cousa en cláusulas negociadas individualmente, o consumidor e usuario poderá optar entre resolver o contrato sen penalización ningunha ou aceptar unha modificación do contrato en que se precisen as variacións introducidas e a súa repercusión no prezo.

O consumidor e usuario deberalle comunicar a decisión que adopte ao retalista ou, se é o caso, ao organizador dentro dos tres días seguintes a ser notificado da modificación a que se refire este artigo.

No suposto de que o consumidor e usuario non notifique a súa decisión nos termos indicados, entenderase

que opta pola resolución do contrato sen penalización ningunha.

TÍTULO II

Disposicións relativas á resolución do contrato e responsabilidades

CAPÍTULO I

Resolución do contrato ou cancelación

Artigo 159. *Resolución do contrato por causa imputable ao organizador ou cancelación da viaxe.*

1. No suposto de que o consumidor e usuario opte por resolver o contrato, ao abeiro do previsto no número 2 do artigo anterior, ou de que o organizador cancele a viaxe combinada antes da data de saída acordada, por calquera motivo que non sexa imputable ao consumidor e usuario, este terá dereito, desde o momento en que se produza a resolución do contrato, ao reembolso de todas as cantidades pagadas, conforme este, ou ben á realización doutra viaxe combinada de calidade equivalente ou superior sempre que o organizador ou retallista llo poida propoñer.

No suposto de que a viaxe ofrecida fose de calidade inferior, o organizador ou o retallista deberanlle reembolsar ao consumidor e usuario, cando proceda en función das cantidades xa desembolsadas, a diferenza de prezo, conforme o contrato.

En todo caso, o consumidor e usuario poderá exixir o reintegro das cantidades desembolsadas ao empresario a quen llas aboou, que deberá reintegrarllas nos prazos e condicións previstas no artigo 76. O cómputo do prazo, neste caso, iniciárase desde a notificación do consumidor e usuario da súa opción pola resolución ou desde que se producisen as circunstancias determinantes de cancelación.

2. O mesmo dereito previsto no número anterior corresponderá ao consumidor e usuario que non obtivese confirmación da reserva nos termos estipulados no contrato.

3. Nos anteriores supostos, o organizador e o retallista serán responsables do pagamento ao consumidor e usuario da indemnización que, se é o caso, corresponda por incumprimento do contrato, que en ningún suposto poderá ser inferior ao 5 por cento do prezo total da viaxe contratada, se o citado incumprimento se produce entre os dous meses e quince días inmediatamente anteriores á data prevista de realización da viaxe; o 10 por cento se se produce entre os quince e tres días anteriores, e o 25 por cento no suposto de que o incumprimento citado se produza nas 48 horas anteriores.

4. Non existirá obriga de indemnizar nos seguintes supostos:

a) Cando a cancelación se deba a que o número de persoas inscritas para a viaxe combinada sexa inferior ao exixido e así se lle comunique por escrito ao consumidor e usuario antes da data límite fixada para tal fin no contrato, que, como mínimo, será de 10 días de antelación mínima á data prevista de iniciación da viaxe.

b) Cando a cancelación da viaxe, salvo nos supostos de exceso de reservas, se deba a motivos de forza maior, entendendo por tales aquelas circunstancias alleas a quen as invoca, anormais e imprevisibles cuxas consecuencias non se poderían evitar, a pesar de actuar coa dilixencia debida.

Artigo 160. *Resolución do contrato polo consumidor e usuario.*

En todo momento o consumidor e usuario poderá deixar sen efecto os servizos solicitados ou contratados, tendo dereito á devolución das cantidades que aboase, pero deberá indemnizar o organizador ou retallista nas contías que a continuación se indican, salvo que tal resolución teña lugar por causa de forza maior:

a) Aboará os gastos de xestión, os de anulación, se os houberse, e unha penalización consistente no 5 por cento do importe total da viaxe, se a cancelación se produce con máis de dez e menos de quince días de antelación á data do comezo da viaxe; o 15 por cento entre os días tres e dez, e o 25 por cento dentro das corenta e oito horas anteriores á saída.

De non se presentar á saída, o consumidor e usuario está obrigado ao pagamento do importe total da viaxe, aboando, se é o caso, as cantidades pendentes salvo acordo entre as partes noutro sentido.

b) No caso de que a viaxe combinada estivese suxeita a condicións económicas especiais de contratación, tales como frete de avións, buques ou tarifas especiais, os gastos de cancelación estableceranse de acordo coas condicións acordadas entre as partes.

CAPÍTULO II

Incumprimento, responsabilidade e garantías

Artigo 161. *Consecuencias da non-prestación de servizos.*

1. No caso de que, despois da saída da viaxe, o organizador non subministre ou comprobe que non pode subministrar unha parte importante dos servizos previstos no contrato, adoptará as solucións axeitadas para a continuación da viaxe organizada, sen suplemento ningún de prezo para o consumidor e usuario e, se é o caso, aboarálle a este último o importe da diferenza entre as prestacións previstas e as subministradas. Se o consumidor e usuario continúa a viaxe coas solucións dadas polo organizador considerárase que acepta tacitamente as devanditas propostas.

2. Se as solucións adoptadas polo organizador fosen inviables ou o consumidor e usuario non as aceptase por motivos razoables, aquel deberá facilitar a este, sen suplemento ningún de prezo, un medio de transporte equivalente ao utilizado na viaxe para regresar ao lugar de saída ou a calquera outro que ambos os dous conviñesen, sen prexuízo da indemnización que, de ser o caso, proceda.

3. No caso de reclamación, o retallista ou, se é o caso, o organizador deberá obrar con dilixencia para achar as solucións axeitadas.

Artigo 162. *Responsabilidade dos organizadores e retallistas.*

1. Os organizadores e os retallistas de viaxes combinadas responderán fronte ao consumidor e usuario, en función das obrigas que lles correspondan polo seu ámbito respectivo de xestión da viaxe combinada, do correcto cumprimento das obrigas derivadas do contrato, con independencia de que estas as deban executar eles mesmos ou outros prestadores de servizos, e sen prexuízo do dereito dos organizadores e retallistas a actuar contra os devanditos prestadores de servizos.

A responsabilidade fronte ao consumidor será solidaria de cantos empresarios, sexan organizadores ou retallistas, concorran conxuntamente no contrato calquera que sexa a súa clase e as relacións que existan entre eles, sen prexuízo do dereito de repetición de quen responda

ante o consumidor e usuario fronte a quen sexa imputable o incumprimento ou cumprimento defectuoso do contrato en función do seu respectivo ámbito de xestión da viaxe combinada.

2. Os organizadores e retallistas de viaxes combinadas responderán, así mesmo, dos danos sufridos polo consumidor e usuario como consecuencia da non-execución ou execución deficiente do contrato.

A devandita responsabilidade cesará cando conorra algunha das seguintes circunstancias:

a) Que os defectos observados na execución do contrato sexan imputables ao consumidor e usuario.

b) Que os devanditos defectos sexan imputables a un terceiro alleo á subministración das prestacións previstas no contrato e revistan un carácter imprevisible ou insuperable.

c) Que os defectos aludidos se deban a motivos de forza maior, entendendo por tales aquelas circunstancias alleas a quen as invoca, anormais e imprevisibles cuxas consecuencias non se poderían evitar, a pesar de actuar coa dilixencia debida.

d) Que os defectos se deban a un acontecemento que o retallista, ou se é o caso, o organizador, a pesar de poñer toda a dilixencia necesaria, non podía prever nin superar.

Nos supostos de exclusión de responsabilidade por se dar algunha das circunstancias previstas nos parágrafos b), c) e d), o organizador e o retallista que sexan parte no contrato estarán obrigados, non obstante, a prestar a necesaria asistencia ao consumidor e usuario que se atope en dificultades.

3. O resarcimento dos danos que resulten do incumprimento ou da mala execución das prestacións incluídas na viaxe combinada quedará limitado conforme o previsto nos convenios internacionais reguladores das devanditas prestacións.

4. Non se poderán establecer excepcións mediante cláusula contractual ao previsto nos números 1 e 2 deste artigo.

Artigo 163. *Garantía da responsabilidade contractual.*

Os organizadores e retallistas de viaxes combinadas terán a obriga de constituír e manter en permanente vixencia unha fianza nos termos que determine a Administración turística competente, para responder do cumprimento das obrigas derivadas da prestación dos seus servizos fronte aos contratantes dunha viaxe combinada e, especialmente, do reembolso dos fondos depositados e o resarcimento polos gastos de repatriación no suposto de insolvencia ou creba.

A fianza quedará afecta ao cumprimento das obrigas que deriven de:

a) Resolución firme en vía xudicial de responsabilidades económicas dos organizadores e retallistas derivadas da acción exercitada polo consumidor e usuario final.

b) Laudo ditado polas xuntas arbitrais de consumo ou polos órganos de arbitraje institucionais creados por normas legais para un sector ou un suposto específico, logo de submisión voluntaria de partes.

No caso de se executar a fianza, deberase repoñer no prazo de 15 días, ata cubrir novamente a súa totalidade inicial.

Artigo 164. *Prescrición de accións.*

Prescribirán polo transcurso de dous anos as accións derivadas dos dereitos recoñecidos neste libro.

Artigo 165. *Réxime sancionador.*

Ao disposto neste libro non lle é de aplicación o réxime de infraccións e sancións previsto no libro primeiro, título IV, capítulo II, séndolle de aplicación a lexislación específica sobre a materia ditada polas administracións públicas competentes en materia de turismo.

Disposición transitoria primeira. *Garantía comercial.*

1. O disposto nesta norma respecto da garantía comercial adicional non será de aplicación aos produtos postos en circulación antes do 11 de setembro de 2003.

2. Non obstante o previsto no número anterior, en relación cos bens de natureza duradeira postos en circulación antes da devandita data, o produtor ou, no seu defecto, o vendedor deberalle entregar ao consumidor e usuario unha garantía, formalizada por escrito, en que, como mínimo, se lle asegure ao titular da garantía:

a) A reparación totalmente gratuíta dos vicios ou defectos orixenarios e dos danos e perdas por eles ocasionados.

b) Nos supostos en que a reparación efectuada non fose satisfactoria e o obxecto non revestise as condicións óptimas para cumprir o uso a que estivese destinado, o titular da garantía terá dereito á substitución do obxecto adquirido por outro de idénticas características ou á devolución do prezo pagado.

3. O documento de garantía a que se refire o punto anterior terá o seguinte contido mínimo:

a) O obxecto sobre o que recaía a garantía.

b) O garante.

c) O titular da garantía.

d) Os dereitos do titular da garantía.

e) O prazo de duración da garantía que en ningún caso será inferior a 6 meses desde a data de entrega, salvo cando a natureza do ben o impidise e sen prexuízo das disposicións legais ou regulamentarias para bens ou servizos concretos.

Disposición transitoria segunda. *Produtos de natureza duradeira.*

En canto non concrete o Goberno os produtos de natureza duradeira, entenderase que tales produtos son os enumerados no anexo II do Real decreto 1507/2000, do 1 de setembro, polo que se actualizan os catálogos de produtos e servizos de uso ou consumo común, ordinario e xeneralizado e de bens de natureza duradeira, para os efectos do disposto, respectivamente, nos artigos 2, número 2, e 11, números 2 e 5, da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e normas concordantes.

Disposición transitoria terceira. *Responsabilidade civil polos danos causados por produtos defectuosos postos en circulación con anterioridade ao 8 de xullo de 1994.*

As normas do libro terceiro, título II, capítulo I desta norma non serán de aplicación á responsabilidade civil derivada dos danos causados por produtos postos en circulación antes do 8 de xullo de 1994.

Esta responsabilidade rexeráse polas regras do capítulo II do citado título, coas seguintes regras adicionais:

1. Con carácter xeral, e sen prexuízo do que resulte máis favorable ao consumidor e usuario, en virtude doutras disposicións ou acordos convencionais, rexerán os seguintes criterios en materia de responsabilidade:

a) O produtor, subministrador ou provedor de produtos aos consumidores e usuarios responde da orixe, identidade e idoneidade destes, de acordo coa súa natureza e finalidade e coas normas que os regulan.

b) No caso de produtos a granel responde o posuidor destes, sen prexuízo de que se poida identificar e probar a responsabilidade do anterior posuidor, provedor ou subministrador.

c) No suposto de produtos envasados, etiquetados e pechados con peche íntegro, responde a marca ou razón social que figure na súa etiqueta, presentación ou publicidade. Poderase eximir desa responsabilidade probando a súa falsificación ou incorrecta manipulación por terceiros, que serán os responsables.

2. En todo caso será de aplicación o réxime de responsabilidade previsto no artigo 148 aos produtos alimenticios, os de hixiene, limpeza, cosméticos, especialidades ou produtos farmacéuticos, gas, electricidade, vehículos de motor, xoguets e produtos dirixidos aos nenos.

3. Se á produción de danos concorren varias persoas, responderán solidariamente ante os prexudicados. O que pagar ao prexudicado terá dereito a repetir dos outros responsables, segundo a súa participación na causación dos danos.

Disposición derradeira primeira. *Modificación de contías.*

Autorízase o Goberno a modificar as contías establecidas esta norma. As contías dos artigos 51 e 148 modificaranse tendo en conta a variación dos índices de prezos de consumo e as previstas no artigo 141 para adaptalas ás revisións periódicas da normativa comunitaria.

Disposición derradeira segunda. *Desenvolvemento regulamentario.*

Facúltase o Goberno para ditar, en materia da súa competencia, as disposicións precisas para a aplicación desta norma. En particular, o Goberno determinará os produtos de natureza duradeira a que se refire o artigo 126.

Disposición derradeira terceira. *Aplicabilidade do réxime regulamentario en materia de infraccións e sancións.*

Para os efectos do establecido no libro primeiro, título IV, capítulo II desta norma será de aplicación o Real decreto 1945/1983, do 22 de xuño, polo que se regulan as infraccións e sancións en materia de defensa do consumidor e da produción agroalimentaria, sen prexuízo das súas posteriores modificacións ou adaptacións polo Goberno.

20556 REAL DECRETO 1545/2007, do 23 de novembro, polo que se regula o Sistema Cartográfico Nacional. («BOE» 287, do 30-11-2007.)

A Lei 7/1986, do 24 de xaneiro, de ordenación da cartografía, regula o marco en que se veu desenvolvendo a actividade cartográfica oficial en España. O seu maior éxito consiste en ter contribuído ao eficaz desenvolvemento da cartografía por parte das administracións públicas competentes, ben que o sistema deseñado non evitou (nalgúns casos) unha duplicidade do gasto e do esforzo público nesta materia. Por esta razón esencial, determinouse a necesidade de establecer un Sistema Cartográfico Nacional que, con respecto ao disposto na lei e á Sentenza 76/1984, do 29 de xuño, do Tribunal Constitucional, supoña un sistema racional e operativo, dentro dun marco de colaboración e eficiencia, que favoreza o exercicio da actividade cartográfica, base común do desenvolvemento económico e social que propugnan todas as administracións públicas españolas para os cidadáns e os seus respectivos territorios.

A produción cartográfica, ao se tratar dunha actividade de base obxectiva, que reflicte unha realidade primordial como é o territorio, non permite as discusións habituais noutras disciplinas máis especulativas. Por iso,

abonda con alcanzar un acordo relativo aos criterios cartográficos de representación para que calquera axente poida utilizar indistintamente as súas propias producións cartográficas ou as doutros axentes, sempre e cando fosen realizadas seguindo os mesmos criterios. Esta inmediata capacidade de colaboración –unha vez que o método que se vai utilizar debe ser o normalizado conforme as iniciativas e modelos da Unión Europea– permite numerosos aforros en esforzo e gasto público, e favorece que a regulación do Sistema Cartográfico Nacional sexa atinada en canto ao seu deseño grazas á responsabilidade dos seus integrantes e ao establecemento de cláusulas de salvagarda que aseguren a súa liberdade de acción dentro do Sistema. Esa dobre garantía de sometemento voluntario ao Sistema (con capacidade autónoma de apartarse ou separarse del) e de aproveitamento extensivo deste, supón a base sobre a cal se fundamentou o desenvolvemento do Sistema Cartográfico Nacional, deseñado a partir do establecido na Lei 7/1986 e da súa xestión por parte das distintas administracións do Estado.

Pero esa dobre garantía non é suficiente para ofrecer toda a eficiencia e transparencia que necesita o sistema, polo que foi dotado duns mecanismos que aseguren a obxectividade e a publicidade dos seus principios e que resulten áxiles e flexibles na súa aplicación.

Destá maneira, o Sistema Cartográfico Nacional, que se define e regula neste real decreto, constitúe o marco obrigatorio de actuación da Administración xeral do Estado en materia cartográfica, así como de todas aquelas administracións públicas que voluntariamente o adopten como modelo de actuación cooperativa para o mellor servizo dos intereses xerais, salvagardando a repartición competencial establecida e manténdoa. No entanto, ese modelo non se pode considerar como unha fórmula que elimine atribucións de ningunha Administración no exercicio das súas competencias nin supón, tampouco, que ningunha Administración se poida arrogar novos títulos competenciais, posto que é o resultado que normativamente se configura mediante un real decreto do Goberno da Nación que vén definir, conforme o principio de cooperación entre as administracións, o marco que garante a participación de todos os entes involucrados na toma de decisións, xa que o sistema de distribución competencial vixente conduce a unha actuación conxunta das administracións públicas, e co proceso de elaboración desta norma (que supuxo tres anos de busca constante do acordo pleno) séguese a doutrina tantas veces expresada polo Tribunal Constitucional, como, por exemplo, na súa Sentenza 68/1996, do 4 de abril. Neste mesmo sentido, débese recoñecer a excepcionalidade da norma, que se utiliza como instrumento para desenvolver, a partir da Lei 7/1986, a regulación de todos os aspectos esenciais da materia, que foron acordados entre as distintas administracións, debido ao seu carácter marcadamente técnico.

Con este propósito, o real decreto contén a descrición dese marco cooperativo de actuación de xeito que regula os instrumentos esenciais creados pola citada Lei 7/1986, revisando e completando o contido do Real decreto 2039/1994, do 17 de outubro, polo que se aproba o Regulamento de réxime xurídico e de funcionamento do Rexistro Central de Cartografía, e o do Real decreto 1792/1999, do 26 de novembro, polo que se regula a composición e funcionamento do Consello Superior Xeográfico, e desenvolvendo o previsto no artigo oitavo da lei respecto ao Plan cartográfico nacional. Igualmente, atendendo ás previsións normativas e respondendo á necesidade de garantir a dispoñibilidade, fiabilidade e accesibilidade dos datos xeográficos, defínese e régúlase a Infraestrutura nacional de información xeográfica e encoméndanse as diversas responsabilidades para a súa organización.

En concreto, co obxecto de actualizar o funcionamento do Consello Superior Xeográfico e adecualo á