

34. LEY 10/1981, DE 18 NOVIEMBRE, DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR PARA EL PAIS VASCO

(BO. País Vasco de 2 de marzo de 1983, núm. 26/1983)

EXPOSICION DE MOTIVOS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Asimismo, dicho texto constitucional precisa que se promoverá la información y la educación de los consumidores y usuarios, se fomentarán sus

organizaciones y se oirá a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la Ley establezca.

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

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

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

TITULO I

Principios generales

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

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

3. Son derechos del consumidor y usuario:

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

TITULO II

Derechos del consumidor

CAPITULO I

Derecho a la protección de su salud y seguridad

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CAPITULO II

Derecho a la protección de los intereses económicos de los consumidores

11. Los compradores de bienes o los usuarios de servicios estarán protegidos contra las prácticas abusivas de venta, y en particular respecto de:

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

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

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

- a) Unas plenas garantías del estado del bien o servicio al ser adquirido o utilizado y una concreción de las que se ofrecen en relación con su posterior uso.
- b) Una exactitud en el peso y medida.
- c) La precisión en el precio de adquisición, al contado o aplazado.
- d) Una correcta relación entre el producto ofrecido y los componentes que lo definan o particularicen.
- e) Una clara exposición de las condiciones que han de regir los servicios postventa en los bienes duraderos.

13. Se adoptarán las medidas oportunas dentro de la normativa vigente, dirigidas al logro de los siguientes objetivos:

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

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

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

CAPITULO III

Derecho a la información y educación

SECCION 1.^a

Derecho a la información

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

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

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

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

A todos los fines del contenido del presente artículo se tendrá en cuenta lo establecido en el artículo 5.º

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

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

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

SECCION 2.^a

Derecho a la educación

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

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

- a) La formación de educadores en la citada materia.
- b) La inclusión de la educación consumerista desde la EGB hasta la Universidad.

c) La elaboración de medios y métodos pedagógicos, así como su publicación.

d) La creación y difusión de programas educativos en los medios de comunicación públicos.

CAPITULO IV

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

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

22. A los efectos de esta Ley, tendrán la consideración de organizaciones de consumidores y usuarios las asociaciones que, estando legalmente constituidas, y cualquiera que sea la fórmula jurídica que éstas adopten, tengan como finalidad primordial la defensa del consumidor y usuario del País Vasco y se encuentren incluidas en el Centro creado para tal fin^{1[1]}.

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

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

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

CAPITULO V

Derecho a la protección jurídica y a la reparación de daños

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

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

27. Se creará, en el seno del Departamento de Trabajo, Sanidad y Seguridad Social y en el plazo de un año a partir de la aprobación de la Ley, una Comisión consultiva integrada por representantes de diversos intereses vinculados al consumo y de modo especial los de los sectores consumidores, sociales y familiares^{2[2]}.

^{1[1]} Redactado conforme a la Ley 5/1985, de 13 junio.

^{2[2]} El primer párrafo de este art. 27 está redactado conforme al artículo único del Decreto Legislativo 2/1986, de 9 septiembre.

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

TITULO III

Grupos de protección especial

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

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

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

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

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

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

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

DISPOSICION TRANSITORIA

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

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

e) La creación de una normativa especial que permita el establecimiento de procedimientos judiciales, simplificados y gratuitos, para las reclamaciones de los consumidores hasta una determinada cuantía.

DISPOSICIONES FINALES

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

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

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

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

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

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