Baimena ematen zaio Eusko Jaurlaritzari lege hau garatu eta ezartzeko beharrezko diren xedapenak eman ditzan.

Hirugarrena.– Indarrean sartzea.

Lege hau Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian argitaratu eta biharamunean sartuko da indarrean.

Beraz, Lege honi men egiteko eta men eginarazteko agintzen diet, norbanako zein agintari direla, Euskadiko herritar guztiei.

Vitoria-Gasteizen emana, 2003ko abenduaren 22a.

Lehendakaria,
JUAN JOSÉ IBARRETXE MARKUARTU.

Se autoriza al Gobierno a dictar las disposiciones necesarias para el desarrollo y aplicación de la presente ley.

Tercera.– Entrada en vigor.

Esta ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del País Vasco.

Por consiguiente, ordeno a todos los ciudadanos y ciudadanas de Euskadi, particulares y autoridades, que la guarden y hagan guardarla.

Dada en Vitoria-Gasteiz, a 22 de diciembre de 2003.

El Lehendakari,
JUAN JOSÉ IBARRETXE MARKUARTU.

Zk-7118

6/2003 LEGEA abenduaren 22koa, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuarena.

Eusko Legebiltzarrak ondoko legea onartu duela jakinarazten zaie Euskadiko herritar guztiei.

ABENDUAREN 22KO 6/2003 LEGEA, KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN ESTATUTUARENA

ZIOEN AZALPENA

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babesa gure ordenamenduko hierarkia-mailarik gorenean jarri zen, botere publikoek bermatu beharreko gizarteko eta ekonomiako politikaren printzipio gidari nagusietako bat bezala, eta, orobat, babes hori Zuzenbideko printzipio orokor gisa karakterizatu zen, esan nahi baita, legeria positiboak, praktika judizialak eta botere publikoen jardunak aintzat hartuko dutela kontsumitzaileen eta erabiltzaileen errespetua eta babesa. Autonomia Erkidegoak kontuan izan zuen hori guztia bere eskumenen esparruan lehenengo autonomia-araua (Bezeroaren Arau diaren azaroaren 18ko 10/1981 Legea) eman zuenean; arau horren bidez, esparru orokor bat ezarri zuen kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak babesteko. Lege hori erregelamendu bidez garatu da, eta maila praktikoko hainbat jarduerari bide eman die.

Araua eman zen garaian, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babesa gai berria zen eta, hartara, zehaztu gabe zeuden bere eduki doktrinalak eta jurisprudentziakoak, eta, halaber, finkatu gabe zeuden autonomia-erkidegoen eskumenen mugak. Hori dela-eta, legegileak arau programatiko bat egin behar izan zuen; baina, ha-

N°-7118

LEY 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias.

Se hace saber a todos los ciudadanos y ciudadanas de Euskadi que el Parlamento Vasco ha aprobado la siguiente Ley.

LEY 6/2003, DE 22 DE DICIEMBRE, DE ESTATUTO DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La consagración de la protección de las personas consumidoras y usuarias al más alto nivel en la jerarquía normativa de nuestro ordenamiento como uno de los principios rectores de la política social y económica que los poderes públicos deben garantizar y su caracterización como un nuevo principio general del Derecho, en el sentido de que su respeto y protección informarán la legislación positiva, la práctica judicial y la actuación de los poderes públicos, fue tenida en cuenta por la Comunidad Autónoma para, en el ámbito de su competencia, dictar la primera norma autonómica que establecía un marco general para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, la Ley 10/1981, de 18 de noviembre, del Estatuto del Consumidor. Esta ley ha sido desarrollada reglamentariamente y ha dado lugar a diferentes actuaciones de orden práctico.

Dicha norma fue dictada en un tiempo en que la materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias, por su propia novedad, no se había perfilado, ni doctrinal ni jurisprudencialmente, en sus contenidos, ni tampoco en la fijación de los límites competenciales autonómicos, obligando al legislador a la elaboración

la eta guztiz ere, etapa bati eman zion hasiera –eta hori da bere dohainik onena–, gero beste autonomia-erkidego batzuek, baita Estatuak berak ere, garatuko zuten etapa, kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesteko zereginean guztiz lagungarria izan dena.

Hogei urte baino gehiago igaro dira arau hori onetsi zenetik, eta, hala, beraz, alde handiak daude garai hartako eta egungo egoeraren artean. Aldeak daude, batetik, arlo horretako eskumenak banatzeko orduan, zehaztuago dagoen legezko eta jurisprudentziazko doktrina bat dagoelako; eta, bestetik, aldeak daude kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babeserako erakunde publikoen eta pribatuen sareak garatzeari dagokionez, horrelako sareak sortu direlako bai gizartearen baitatik bai euskal administrazio publikoen eskutik.

Beste alde batetik, harrez gero, Amsterdamgo Ituna sartu da indarrean, Europar Batasunak emandako araudi-multzo bat bada eta araudi horietako batzuk Autonomia Erkidego honetako administrazio publikoek aplikatu behar dituzte; merkatuak eta zerbitzuak globalizatzen ari dira; egungo gizarteak behar berriak ditu; garapen teknologikoak izan dira, eta Europako diru bakarra sartu da indarrean. Eragile horien guztien ondorioz, merkatu tradizionala aldatzen duten era berriak sortu dira zerbitzuak egiteko eta produktuak eskaintzeko.

Horiek horrela, aurreko legea aldatu beharra dago, eta esparru berri eta egoki bat finkatu behar da kontsumitzaileen eta erabiltzaileen defentsarako lagungarri diren alderdi guztiak araupetzeko. Izan ere, alderdi horietako batzuk ez zeuden behar bezala araututa lege zaharrean, bere edukiak mugatuta zeudelako; eta orain, berriz, aintzat hartzen dira, euskal administrazio publikoen jardueren esparru orokor berria finkatzerakoan.

Legegintzako teknikak bi aukera hauek eskaintzen ditu lege-arau bat aldatzeko: zati bat aldatzea edo erabat indargabetzea. Bi aukera horien artean, azkena hautatu dugu, egokiago iruditu zaigulako arau bat aldarrikatzea, eta, era horretan, arau berri horrek dituen helburuengatik eta asmoengatik, aurreko araua nabarmenki aldatzea. Dena dela, litekeena da arau berriak Bezeroaren Araudiaren azaroaren 18ko 10/1981 Legearen eduki batzuk bere horretan jasotzea.

Arau hau aldarrikatuz, aurreko legeak zituen hutsuneak beteko dira, eta, gainera, Autonomia Erkidegoko administrazio publikoek tresna egokia izango dute eskura beren erregelamenduak egiteko lana eta administrazioko jarduera kokatzeko. Tokiko administrazioek, eskumenak eman zaizkienez, eremu zabala dute kontsumitzaileen eta erabiltzaileen alde aritzeko, eta Eusko Jaurlaritza izango da erantzulea lurralde osoan.

Legeak Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen azaroaren 26ko 30/1992 Legearen eta, orobat, Euskal Autonomia

de una norma de claro corte programático que, no obstante, tuvo como gran virtud iniciar una etapa, luego desarrollada por otras Comunidades Autónomas e incluso por el propio Estado, que ha facilitado la tarea de protección de las personas consumidoras y usuarias.

Hoy, transcurridos más de 20 años desde su aprobación, existen grandes diferencias entre aquella situación y la actual. Diferencias tanto en la distribución competencial de la materia, al existir una más perfilada doctrina legal y jurisprudencial, como en el desarrollo de redes de organismos públicos y privados de defensa de las personas consumidoras y usuarias surgidas tanto de la propia sociedad como del impulso de las Administraciones públicas vascas.

Por otro lado, la entrada en vigor del Tratado de Amsterdam, la existencia de un conglomerado de normativa dictada por la Unión Europea, parte de la cual debe ser aplicada por las Administraciones públicas de esta Comunidad Autónoma, la globalización de mercados y servicios, las nuevas necesidades de la sociedad actual, los desarrollos tecnológicos y la entrada en vigor de la moneda única europea han perfilado nuevas formas de prestación de servicios y oferta de productos que alteran el mercado tradicional.

Todos estos factores hacen necesario modificar la anterior ley, a fin de establecer un marco idóneo de regulación de los múltiples aspectos que inciden en la defensa de las personas consumidoras y usuarias, algunos de los cuales no tenían una clara regulación en la vieja ley dada su propia limitación de contenidos, que son considerados a la hora de establecer el nuevo marco general de actuaciones de las Administraciones públicas vascas.

Entre las dos posibilidades que la técnica legislativa ofrece para la modificación de una norma legal, modificación parcial o derogación total, se ha optado por esta última por considerarse más acertada la promulgación de una norma que, por su propia finalidad y ambición, supone una modificación de gran envergadura de la anterior norma, sin perjuicio de que en esta nueva norma se reproduzcan algunos de los contenidos de la Ley 10/1981, de 18 de noviembre, del Estatuto del Consumidor.

La promulgación de esta norma colma las lagunas que la ley anterior contenía, y así dota a las Administraciones públicas de la Comunidad Autónoma del instrumento apropiado para el encuadramiento de su actividad reglamentaria y administrativa. La atribución de competencias hecha a las Administraciones locales compatibiliza la existencia de un amplio campo de acción para éstas en la defensa de las personas consumidoras y usuarias con la responsabilidad del Gobierno Vasco sobre todo el territorio.

La ley adecua determinadas actuaciones administrativas a las prescripciones contenidas en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Ad-

Erkidegoko Herri Administrazioen Zigortzeko Ahalmenari buruzko otsailaren 20ko 2/1998 Legearen aginduetara egokitzen ditu zenbait administrazio-jarduera.

Legeak administrazio publikoen eskumenak zehazten ditu Euskadiko lurralde-eremuan kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babesari begira, Toki Administrazioak kontsumitzaileen eta erabiltzaileen defentsan eta babesean betetzen duen zeregina handitzen du, eta ahaleginak egiten ditu instituzioen arteko koordinazioa lortzeko, funtzioak eta zerbitzuak bikoiztea saiheste aldera.

Legeak beste ikuspegi batetik bideratzen du kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideen onespena, eta agortu egiten du horiek Euskal Autonomia Erkidegoko Autonomia Estatutuaren eskumenen esparruan duten erregulazioa. Hizkuntza-eskubideak aintzat hartzen ditu, eta, horrenbestez, Euskararen Erabilpena Arautzen duen azaroaren 24ko 10/1982 Oinarrizko Legeari jarraiki, Autonomia Erkidegoan dauden bi hizkuntza ofizialetako bata zein bestea erabiltzeko eskubidea aitortzeaz gainera, dagokigun arloan euskara –berariaz progresibotasun-printzipioari jarraituz– sustatzeko asmoa ere agertzen du.

Legeak iruzurrezko publizitatearen euskal araudia indargabetzen du, Estatuko legegilearen aukerarekin bat etorriz, eta, hala, jurisdikzio-sistema bat ezartzen du sortutako eztabaidak konpontzeko –kasu honetan, publizitateko jarduerak sortutako eztabaidak konpontzeko–, eta eteteko eta zuzentzeko ekintzei bide emateko; 1998ko maiatzaren 19ko 98/27/EE Zuzentarauaren transposizioak indartu eta sustatu egin ditu ekintza horiek.

Legeak kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babesmaila igotzen du, gizarteko eragile guztiekin –gehienbat, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteekin– parte hartzeko eta lankidetzan aritzeko formulen bidez, eta euskal mugimendu asoziatiboa indartzea eta maila guztietan –hala publikoetan nola pribatuetan– koordinatzea hartzen du xedetzat, egin beharreko ekintzak hobeto planifikatzeko eta prebentzioko zereginei bide emateko. Eskakizun horren ondorioz, kontsumoko informazio eta laguntza zentroen sarea sortu da.

Legeak, arlo horretan ohikoa den horizontaltasunari jarraiki, Kontsumoko Koordinazio Batzordea sortzen du, Eusko Jaurlaritzaren sailen arteko elkartokia izango den administrazio-organoa.

Legeak kontsumitzaileen eta erabiltzaileen autobabes-maila igotzen du, sentsibilizatzeko, informatzeko eta prestatzeko proiektuak eta programak ezartzen baititu, eta, gisa horretan, kontsumitzaileak eta erabiltzaileak trebatzen baititu informazioaren eta jakintzaren gizartearen erronkei aurre egin ahal izan diezaieten eta merkatuan dauden produktuetan eta zerbitzuetan kalitate-parametroak betetzeko eska dezaten.

ministraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y a la Ley 2/1998, de 20 febrero, de la Potestad Sancionadora de las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

La ley define las competencias de las distintas Administraciones públicas de cara a la protección de las personas consumidoras y usuarias en el ámbito territorial de Euskadi, propicia un incremento del papel de la Administración local en la defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias, y trata de buscar la coordinación institucional evitando las duplicidades de funciones y servicios.

La ley da un nuevo enfoque al reconocimiento de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, agotando la regulación de los mismos dentro del ámbito competencial del Estatuto de Autonomía del País Vasco. Se incluyen los derechos lingüísticos, de modo que, siguiendo la estela de la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, Básica de Normalización del Uso del Euskera, la declaración del derecho a relacionarse en cualquiera de las dos lenguas oficiales se acompaña de la voluntad de promover, rigiéndose por un principio expreso de progresividad, la presencia del euskera en este ámbito.

La ley deroga la normativa vasca de publicidad engañosa, en concordancia con la opción del legislador estatal por la implantación de un sistema jurisdiccional para la resolución de las controversias derivadas, en este caso, del desarrollo de la actividad publicitaria, y como cauce para el ejercicio de las acciones de cesación y rectificación, acciones que se han visto reforzadas y ampliadas con la transposición de la Directiva 98/27/CE, de 19 de mayo de 1998.

La ley eleva el grado de protección de las personas consumidoras y usuarias, mediante fórmulas de participación y colaboración con todos los agentes sociales, principalmente con las organizaciones de personas consumidoras y usuarias, buscando el fortalecimiento del movimiento asociativo vasco y la coordinación a todos los niveles, públicos y privados, para lograr una mejor planificación de las acciones a desarrollar y favorecer las tareas de prevención. A esta exigencia responde la creación de una red de centros de información y atención de consumo.

La ley, respondiendo a la horizontalidad propia de la materia, crea la Comisión Coordinadora de Consumo como órgano administrativo de encuentro entre los distintos Departamentos del Gobierno Vasco.

La ley incrementa el nivel de autoprotección de las personas consumidoras y usuarias con el establecimiento de proyectos y programas en materia de sensibilización, información y formación que las preparen para afrontar los retos de la sociedad de la información y del conocimiento y para exigir el cumplimiento de parámetros de calidad en los productos y servicios existentes en el mercado.

Dena dela, legeak esparrua ezartzen du, baina, gero, garatzen joan beharko da arian-arian, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideen alde egiteko eta babesteko arauen bidez dagoeneko ibilita dagoen bidea gorabehera. Era horretan, araudi sektorial autonomiko osoa lortu nahi da, operadore juridikoari segurtasun eta argitasun gehiago emango dion eta kontsumitzaileei eta erabiltzaileei bigarren transformazio ekonomiko honi bermez aurre egiteko aukera emango dien araudia.

I. TITULUA
XEDAPEN OROKORRAK

1. artikulua.– Xedea eta aplikazio-eremua.

Lege honen helburua da kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak babestea, aldeztea eta sustatzea Euskal Autonomia Erkidegoaren esparruan.

2. artikulua.– Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesteko printzipio orokorra.

Euskal Autonomia Erkidegoko botere publikoen jarduerak eta legeriak aintzat hartuko dituzte kontsumitzaileen eta erabiltzaileen defentsa eta babesa.

3. artikulua.– Kontsumitzailearen eta erabiltzailearen definizioa.

1.– Lege honen ondorioetarako, kontsumitzaileak eta erabiltzaileak honako hauek dira: edozein nazionalitate edo bizileku duten pertsona fisikoak edo juridikoak, ondasun higigarriak edo higiezinak, produktuak edo zerbitzuak azken hartzaile gisa eskuratzen, erabiltzen edo baliatzen dituztenak, baldin eta hornitzailea enpresa bat edo profesional bat bada, edota Administrazioa bera bada, zerbitzuak egitean edo produktuak hornitzean zuzenbide pribatuko erregimenean arituta.

2.– Ez dira kontsumitzailetzat edo erabiltzailetzat joko produktuak, ondasunak eta zerbitzuak ekoizpen-prozesu batean txertatzen dituzten pertsona fisikoak edo juridikoak, nahiz eta prozesu hori egitean zuzeneko mozkinik ez izan.

4. artikulua.– Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak.

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen oinarrizko eskubideak honako hauek dira:

a) Beren osasunerako eta segurtasunerako kaltegarriak izan daitezkeen arriskuen aurrean babes osoa ematea; beraz, ingurumena kaltetu dezaketen arriskuak barne hartzen dira.

b) Beren bidezko interes ekonomikoak eta sozialak babestea.

c) Babes juridikoa, administratiboa eta teknikoa ematea eta izandako kalte-galeren konpontzea eta ordaina ematea.

No obstante, esta ley establece el marco y deberá ser desarrollada progresivamente, sin perjuicio del camino ya recorrido mediante normas directamente inspiradas en la defensa y protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias. De esta forma, se trata de conseguir la constitución de una normativa sectorial autonómica completa que ofrezca una mayor seguridad y claridad al operador jurídico y permita a las personas consumidoras y usuarias afrontar con garantías la segunda transformación económica en la que estamos inmersos.

TÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.– Objeto y ámbito de aplicación.

La presente ley tiene por objeto la protección, defensa y promoción de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Artículo 2.– Principio general de protección de las personas consumidoras y usuarias.

La defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias informarán la legislación y la actuación de los poderes públicos en la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Artículo 3.– Definición de persona consumidora y usuaria.

1.– A los efectos de esta ley, son personas consumidoras y usuarias las personas físicas o jurídicas de cualquier nacionalidad o residencia que adquieran, utilicen o disfruten, como destinatarias finales, bienes muebles o inmuebles, productos o servicios, siempre que el proveedor sea una empresa, profesional o la propia Administración cuando preste servicios o suministre productos en régimen de derecho privado.

2.– No tendrán la consideración de personas consumidoras o usuarias las personas físicas o jurídicas que integren los productos, bienes y servicios en un proceso productivo, de comercialización o prestación de servicios, aun cuando dicha integración no implique un beneficio directo.

Artículo 4.– Derechos de la persona consumidora y usuaria.

Son derechos esenciales de las personas consumidoras y usuarias los siguientes:

a) La protección frente a los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad, concebida aquella de forma integral incluyendo, por tanto, los riesgos que amenacen al medio ambiente.

b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.

c) La protección jurídica, administrativa y técnica, y la reparación e indemnización de daños y perjuicios sufridos.

d) Kontsumo-arloan informazioa eta heziketa ematea.

e) Erakundeen bidez, beren interesen alde egiteko ordezkaritza izatea, eta dagozkien gaietan parte hartzea eta aholku eskatzea.

f) Bi hizkuntza ofizialak erabiltzea lege honek eta ordenamendu juridikoaren gainerako legeek ezartzen dutenari jarraiki.

5. artikulua.– Lehentasunezko babesa.

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak honako egoera hauetan babestuko dira lehentasunez:

a) Erabilera edo kontsumo arrunt, ohiko eta orokorreko produktuekin edo zerbitzuekin zuzeneko lotura badute.

b) Banaka zein talde gisa desabantaila, mendekotasun edo babesgabetasun egoeran egonik babes berezia behar duten gizataldeei eragiten dietenean.

6. artikulua.– Eskubideen ukaezintasuna.

Lege honek eta bere arau osagarriek onartzen dituzten eskubideak erabili aurretik, erabat deuseza da uko egitea edota itunik egitea, itun horren xedea aplikazioa baztertzea bada. Lege honi edo lege honen arau osagarriei iruzur egiten dieten ekintzak gorabehera, saihestu nahi den araua aplikatu egingo da, legeria zibilari jarraiki.

II. TITULUA
KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK.

I. KAPITULUA
OSASUNARI ETA SEGURTASUNARI LOTUTAKO ESKUBIDEAK

7. artikulua.– Printzipio orokorrak.

1.– Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskura jartzen diren produktuak eta zerbitzuak ez dira arriskutsuak izango haien osasunerako eta segurtasunerako, ezta ingurumenerako ere, erabilerako baldintza arruntetan edo aurreikus daitezkeen baldintzetan ohituraz edo erregelamenduz onartuak diren arriskuak alde batera utzita.

2.– Oro har, erabilerako baldintza arruntetan eta aurreikus daitezkeen baldintzetan ohituraz edo erregelamenduz onartuak diren arriskuak aldez aurretik jakinarazi behar zaizkie kontsumitzaileei eta erabiltzaileei, argi eta garbi jakinarazi ere, bide egokiak erabiliz eta 15.f) artikuluan ezarrita dagoenari jarraiki.

3.– Honako hau joko da produktu segurutzat: erabilerako baldintza arruntetan edo erraz samar aurreikus daitezkeen baldintzetan –iraupena barne hartuta– kontsumitzaileentzat eta erabiltzaileentzat inolako arriskurik ez duena, edo arriskurik txikienak besterik ez dituena; arrisku txiki horiek gorabehera, produktuak era-

d) La información y la educación en materia de consumo.

e) La representación, a través de sus organizaciones, para la defensa de sus intereses, y la participación y la consulta en las materias que les afecten.

f) El uso de ambas lenguas oficiales en los términos que la presente ley y el resto del ordenamiento jurídico contemplan.

Artículo 5.– Situaciones de protección prioritaria.

Los derechos de las personas consumidoras y usuarias serán protegidos prioritariamente:

a) Cuando guarden relación directa con productos o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

b) Cuando afecten a colectivos de especial protección en situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que puedan encontrarse individual o colectivamente.

Artículo 6.– Irrenunciabilidad de los derechos.

Será nula de pleno derecho la renuncia previa al ejercicio de los derechos reconocidos en esta ley y normas complementarias, así como todo pacto que tenga por objeto la exclusión de su aplicación. Los actos realizados en fraude de la presente ley o su normativa complementaria no impedirán la aplicación de la norma que se trate de eludir, de acuerdo con la legislación civil.

TÍTULO II
DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS

CAPÍTULO I
DERECHOS RELACIONADOS CON LA SALUD Y LA SEGURIDAD

Artículo 7.– Principios generales.

1.– Los productos y servicios puestos a disposición de las personas consumidoras o usuarias no representarán riesgo alguno para su salud o seguridad ni para el medio ambiente, salvo los usual o reglamentariamente admitidos en condiciones normales y previsibles de utilización.

2.– Con carácter general, los riesgos usual o reglamentariamente admitidos en condiciones normales y previsibles de utilización deberán ser puestos en conocimiento previo de las personas consumidoras y usuarias de forma clara y por medios apropiados conforme a lo establecido en el artículo 15.f).

3.– Por producto seguro se entenderá aquel que en condiciones de utilización normales o razonablemente previsibles, incluida la duración, no presente riesgo alguno o únicamente riesgos mínimos, compatibles con el uso del producto y considerados admisibles dentro del respeto de un nivel elevado de protección de la sa-

biltzeko moduan egon behar du, arrisku horiek onargarriak izan behar dute, eta, horretarako, pertsonen osasuna eta segurtasuna, eta, orobat, ingurumena, hein handi batean babestu behar dituzte. Ildo horretan, honako osagai hauek hartzen dira aintzat bereziki:

a) Produktuaren ezaugarriak, eta, besteak beste, osaera, paketatzea eta muntatzeko eta mantentze-lanetarako jarraibideak.

b) Beste produktu batzuetan duen eragina, lehenengo produktua besteekin erabiliko dela erraz samar aurreikusi ahal bada.

c) Produktuaren aurkezpena, etiketak, erabiltzeko eta, hala behar denean, ezabatzeko jarraibideak, eta, era berean, pertsona edo erakunde ekoizleak emandako beste edozein argibide edo informazio.

d) Produktua erabiltzean arrisku gehien izan dezaketen kontsumitzaileen eta erabiltzaileen kategoriak, bereziki haurrak eta nerabeak.

4.– Segurtasun handiagoa lortu ahal izatea edo arrisku gutxiagoko produktuak eskuratu ahal izatea ez da nahikoa izango produktu bat arriskutsutzat edo segurtasunik gabekotzat jotzeko.

8. artikulua.– Erantzuleak.

1.– Produktuak, ondasunak eta zerbitzuak ekoizten, inportatzen, banatzen edo manipulatzen dituztenek eta, orobat, lehenik merkaturatzen dituztenek produktu edo ondasun seguruak eman behar dituzte eta zerbitzu seguruak egin.

2.– Merkaturatze-kateko profesional gisa, produktuak, ondasunak eta zerbitzuak banatzen eta saltzen aritzen direnek prestasunez jardun behar dute, seguruak ez diren produktuak, ondasunak eta zerbitzuak merkatuan ez jartzeko; eta baldin eta, eskura duten informazioan oinarrituta, produktuak, ondasunak eta zerbitzuak seguruak ez direla jakiten badute edo jakin behar badute, ez dituzte merkaturatuko.

3.– Batez ere, merkaturatzen dituzten produktuen eta ondasunen eta egiten dituzten zerbitzuen segurtasuna zaintzen hartu behar dute parte, dagozkien jardueren mugen barruan, eta, horretarako, informazioa eman behar dute produktuek, ondasunek eta zerbitzuek dituzten arriskuei buruz, eta lankidetzan aritu behar dute arriskuak saihesteko hasita dauden jardueretan.

II. KAPITULUA
EKONOMIAKO ETA GIZARTEKO INTERESAK BABESTEKO ESKUBIDEA

9. artikulua.– Edukia.

Euskadiko administrazio publikoek, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen defentsaren arloan dituzten eskumenen esparruan, behar diren ekintzak bultzatuko dituzte kontsumitzaileen eta erabiltzaileen legezko ekonomia eta gizarte interesen errespetua bermatzeko, eta

lud y de la seguridad de las personas y de su medio ambiente, habida cuenta, en particular, de los siguientes elementos:

a) Características del producto, y, entre ellas, su composición, embalaje, instrucciones para su montaje y mantenimiento.

b) Efecto sobre otros productos cuando razonablemente se pueda prever la utilización del primero junto con los segundos.

c) Presentación del producto, etiquetado, instrucciones de uso y eliminación cuando sea necesario, así como cualquier otra indicación o información por parte de la persona o entidad productora.

d) Categorías de personas consumidoras y usuarias que estén en condiciones de mayor riesgo en la utilización del producto, en particular la infancia y la adolescencia.

4.– La posibilidad de obtener niveles superiores de seguridad o de adquirir otros productos que representen menor grado de riesgo no será razón suficiente para considerar que un producto es inseguro o peligroso.

Artículo 8.– Sujetos responsables.

1.– Quienes produzcan, importen, distribuyan o manipulen productos, bienes y servicios, así como quienes los comercialicen en primer lugar, tendrán la obligación de suministrar productos o bienes o prestar servicios seguros.

2.– Quienes se dediquen a la distribución y venta de productos, bienes y servicios, en su calidad de profesionales de la cadena de comercialización, deberán actuar con diligencia para evitar la puesta en el mercado de productos, bienes y servicios inseguros, absteniéndose de hacerlo cuando conozcan o deban conocer en función de los elementos de información que posean, que los mismos incumplen dicha obligación.

3.– En especial, dentro de los límites de sus actividades respectivas, deberán participar en la vigilancia de la seguridad de los productos y bienes que comercialicen y de los servicios que presten, en concreto mediante la transmisión de información sobre los riesgos que presenten los productos, bienes y servicios y la colaboración en las actuaciones emprendidas para evitarlos.

CAPÍTULO II
DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LOS INTERESES ECONÓMICOS Y SOCIALES

Artículo 9.– Contenido.

Las Administraciones públicas de Euskadi, en el ámbito de sus respectivas competencias en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias, promoverán acciones que aseguren el respeto de sus legítimos intereses económicos y sociales y el cese o rectificación

interes horien aurka doazen jokaerak zuzentzeko eta eteteko; bereziki honako alderdi hauek bermatzen dituzten ekintzak bultzatuko dituzte:

a) Egindako eragiketen faktura edo egiaztagiria ematea, hala dagokionean, behar bezala banakatuta.

b) Eragiketa egin aurretik aurrekontua ematea; hor, balio-epea adierazi behar da nahitaez.

c) Kontsumitzaileak edo erabiltzaileak ondasun bat ematen duenean egiaztatzeko, frogatzeko, konpontzeko edo beste edozein kontutarako, gordailua egin izanaren froga-agiria ematea; hor, gutxienez, honakoak jaso behar dira: gordailua egin duen pertsonaren edo erakundearen identifikazioa eta objektuarena, harrera-data eta gordailua egiteko arrazoia.

d) Ondasun iraunkorrei dagokienez, berme-agiria eta erabilerako eta mantentze-lanetarako jarraibideen eskuliburuak ematea.

e) Establezimendu guztietan erreklamazio-orriak edukitzea, eta, kontsumitzaileak edo erabiltzaileak eskatzen dituenean, orriok eskura uztea.

f) Prezioak eta tarifak jendaurrean eta toki agirian ikusgai jartzea, eskaintzen diren produktuen, ondasunen eta zerbitzuen aldamenean.

g) Etengabe egitekoak diren zerbitzu publikoen hornidura etetea debekatzea, kontsumitzaileak edo erabiltzaileak horren gaineko jakinarazpen fede-emailerik jaso ez badu –jakinarazpen horretan, gainera, behar besteko epea eman behar zaio hornidura etetearen arrazoia zuzendu ahal izateko– eta, hala behar denean, aurretik behar diren administrazio-baimenak eta epailearen baimenak eman ez badira. Debeku horrek barnean hartzen ditu, bereziki, edateko uraren, elektrizitatearen, telefonoaren eta gasaren zerbitzuak; eta ez du zerikusirik matxurak, konpontze-lanak eta antzeko arazoak direla-eta egiten diren hornidura-eteteekin.

h) Legez kontrako publizitatea debekatzea.

i) Gehiegizko klausulak edo fede onaren aurka eta kontraprestazioen orekaren aurka doazen klausulak kontratazioko baldintza orokorretatik kentzea.

j) Ordezko piezak egongo direla edo zerbitzu tekniko egokia bermatzen ez bada, hori egitea nahitaezkoa denean, produktu horiek merkaturatzea debekatzea.

k) Bortxazko metodoak, metodo engainagarriak edo erasotzaileak eta bezeroak atzemateko metodoak kentzea, metodo horiek kontsumitzaileek eta erabiltzaileek duten hautatzeko askatasuna nola edo hala murrizten badute.

l) Prezioan, pisuan edo neurrian zehaztasunik eza eragiten duten ekintzak debekatzea.

de las conductas contrarias a dichos intereses, y en particular las encaminadas a garantizar:

a) La entrega de factura o documento acreditativo de las operaciones realizadas, debidamente desglosado, en su caso.

b) La entrega de presupuesto previo a la operación, que indique necesariamente su plazo de validez.

c) La entrega de resguardo de depósito, en los supuestos en los cuales la persona consumidora y usuaria entregue un bien para su verificación, comprobación, reparación o con cualquier otro motivo, en el que conste, como mínimo, la identificación de la persona o entidad depositaria y la del objeto, fecha de recepción y motivo del depósito.

d) En los bienes de naturaleza duradera, la entrega de documento de garantía y de los correspondientes manuales de instrucciones de uso y mantenimiento.

e) La tenencia de hojas de reclamaciones en todos los establecimientos y su entrega cuando sea exigida por la persona consumidora y usuaria.

f) La exposición pública y visible de los precios y tarifas, junto a los productos, bienes y servicios ofertados.

g) La prohibición del corte del suministro de servicios públicos de prestación continua, sin constancia fehaciente de recepción previa por la persona consumidora o usuaria de una notificación concediéndole plazo suficiente para subsanar el motivo que pueda esgrimirse como fundamento del corte y sin las previas autorizaciones administrativas o judiciales que en su caso puedan proceder. La citada prohibición incluye, en particular, los servicios de agua potable, electricidad, teléfono y gas, y no estará referida a los cortes de suministro de carácter general por averías, reparaciones u otros análogos.

h) La prohibición de publicidad ilícita.

i) La eliminación, en las condiciones generales de contratación, de las cláusulas abusivas o contra la buena fe y el justo equilibrio de las contraprestaciones.

j) La prohibición de comercialización de productos en los que no se asegure la existencia de repuestos y el adecuado servicio técnico cuando sean obligatorios.

k) La eliminación de métodos coactivos, engañosos o agresivos de venta o de captación de clientes, que de cualquier modo puedan limitar la libertad de elección de la persona consumidora y usuaria.

l) La prohibición de acciones que provoquen inexactitud en precio, peso o medida.

III. KAPITULUA
BABES JURIDIKORAKO ETA KALTEEN KONPONKETARAKO ESKUBIDEA

10. artikulua.– Kalteen konponketa.

Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek babes juridiko eraginkorra jasotzeko eskubidea dute, merkatuan eskura jartzen zaizkien ondasunak eta zerbitzuak erostean, erabiltzean edo baliatzean har ditzaketen kalteak konpontzeari eta kalte-galeren ordaina hartzeari dagokionez.

11. artikulua.– Erreklamazio-orriak.

1.– Kontsumitzaile eta erabiltzaileei erreklamazioak egitea erraztearren, Euskal Autonomia Erkidegoko saltoki, zerbitzu eta jarduera profesional guztiek erreklamazio-orriak izan beharko dituzte haien eskueran.

2.– Erreklamazio-orriak erabiltzea bateragarri da erreklamazioak zuzenbidean onartutako beste edozein bidez egitearekin, bide telematikoak barne.

3.– Erregelamendu bidez ezarriko dira erreklamazio-orrien ereduaren ezaugarriak, orri horiek badirela jakinarazteko era eta erreklamazio horiek tramitatzeko prozedura.

4.– Idatziz aurkeztutako erreklamazio guztiei erantzun beharko die Administrazio eskudunak, interesatuei arrazoiak jasotzen dituen idazkia bidaliz.

12. artikulua.– Bitartekaritza.

1.– Euskadiko administrazio publikoek, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteekin lankidetzan, kontsumo-arloko gatazkak eta erreklamazioak borondatez ebazteko sistema eragileak jarriko dituzte kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskura, baita profesionalen eta enpresaburuen eskura ere.

2.– Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek, kontsumoko gaietan eskumenak dituzten administrazio publikoetan, enpresen eta profesionalen aurka jartzen dituzten salaketak eta egiten dituzten erreklamazioak izapidetzeko administrazio-prozedura erregelamenduz araupetuko da. Hori gorabehera, egin beharreko ikuskatze-lanak egingo dira eta bidezkoak diren zehapenak jarriko dira. Prozedura borondatezkoa izango da alderdientzat, eta jasotzen diren erreklamazio guztiak, erreklamatzailea edo erreklamatzaileak zein diren jakiteko aukera ematen duen edozein euskarri iraunkorretan jasotakoak, aintzat hartuko direla eta erantzun egingo zaiela bermatuko da beti.

13. artikulua.– Arbitrajea.

1.– Euskadiko administrazio publikoek, dagozkien eskumenen esparruan, kontsumoko arbitraje-sistemaren garapena sustatuko dute.

2.– Euskadiko administrazio publikoek kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteak, enpresaburuen eta

CAPÍTULO III
DERECHO A LA PROTECCIÓN JURÍDICA Y A LA REPARACIÓN DE DAÑOS

Artículo 10.– Reparación de daños.

Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a una eficaz protección jurídica encaminada a la reparación e indemnización por los daños y perjuicios que puedan sufrir como consecuencia de la adquisición, uso o disfrute de los bienes y servicios que se pongan a su disposición en el mercado.

Artículo 11.– Hoja de reclamaciones.

1.– Con objeto de facilitar las reclamaciones a las personas consumidoras y usuarias, todos los comercios, servicios y actividades profesionales de la Comunidad Autónoma de Euskadi deberán tener hojas de reclamaciones a su disposición.

2.– La utilización de las hojas reclamaciones es compatible con la formulación de reclamaciones por cualquier otro medio admitido en derecho, incluidos los medios telemáticos.

3.– Reglamentariamente se establecerán las características del modelo de hoja de reclamaciones, la forma en que se deberá informar de su existencia y el procedimiento de tramitación de dichas reclamaciones.

4.– Todas las reclamaciones que se presenten por escrito deberán ser contestadas por la Administración competente mediante escrito razonado a los interesados.

Artículo 12.– Mediación.

1.– Las Administraciones públicas de Euskadi propiciarán, en colaboración con las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, la disponibilidad para las personas consumidoras y usuarias, así como para los profesionales y empresarios o empresarias, de sistemas operativos de resolución voluntaria de conflictos y reclamaciones en materia de consumo.

2.– Reglamentariamente se regulará el procedimiento administrativo de tramitación de las denuncias y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias presentadas ante las Administraciones públicas con competencias en materia de consumo contra empresas y profesionales, sin perjuicio de las actuaciones de inspección y sanción que correspondan. El procedimiento será voluntario para las partes, y se garantizará la atención de todas aquellas reclamaciones recibidas en cualquier soporte duradero que permita la identificación de la persona o personas reclamantes.

Artículo 13.– Arbitraje.

1.– Las Administraciones públicas de Euskadi fomentarán, en el ámbito de sus competencias, el desarrollo del sistema arbitral de consumo.

2.– Las Administraciones públicas de Euskadi promoverán la adhesión al sistema arbitral de consumo de

profesionalen elkarteak eta, orobat, beren erakundeak kontsumoko arbitraje-sistemari atxikitzea bultzatuko dute; eta, sistema indartzeko, lankidetza-hitzarmenak izenpetu ahal izango dira. Era berean, enpresa publikoak sistemari atxikitzea bultzatuko da.

3.– Bestalde, dauden biztanleen edo arbitraje-eskaeren kopurua dela-eta horrela eskatzen duten udalerrietan edo mankomunitateetan, Eusko Jaurlaritzak arbitraje-elkargoak ezartzeko hitzarmenak sinatzea bultzatuko du; elkargo horiek, bestalde, Euskal Autonomia Erkidegoko Kontsumoko Arbitraje Batzordearen menpe egongo dira.

IV. KAPITULUA
INFORMAZIOA JASOTZEKO ESKUBIDEA

14. artikulua.– Printzipio orokorra.

1.– Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek informazio egiazkoa, osoa, objektiboa eta ulergarria jasotzeko eskubidea dute, eskura jartzen dizkieten ondasunen eta zerbitzuen ezaugarri nagusiei dagokienez. Hala, bada, ondasun eta zerbitzu horiek era egokian erabiltzeko edo kontsumitzeko oharrak egin behar dira, eta erabilerak edo kontsumoak beren osasunerako eduki dezakeen arriskuaz ohartarazi behar da, era horretan, kontsumitzaileek eta erabiltzaileek hautaketa jakinaren gainean eta arrazoizko eran egin ahal izan dezaten, eta ondasunak eta zerbitzuak segurtasunez eta gogobetetasunez erabil ditzaten.

2.– Zerbitzuak egiteari dagokionez, zerbitzuen ezaugarriekin bateragarria den heinean, kontsumitzaileek eta erabiltzaileek eskubidea dute aurretiaz aurrekontu bat jasotzeko, idatziz eta behar bezala azalduta; aurrekontu horretan, zerbitzugintzaren edukia eta kostu banakatua zehaztu behar da.

15. artikulua.– Gutxieneko informazioa.

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskura jarritako produktuek eta zerbitzuek etiketatzeko, aurkezteko eta argitaratzeko erregelamenduetan finkatuta dauden eskakizunak bete behar dituzte, eta, halaber, gutxienez, informazio hau eman behar dute, ondasunaren edo zerbitzuaren izaeraren arabera eta indarrean dagoen legeriari jarraiki:

a) Produktuen jatorria, izaera, osaera eta xedea.

b) Produktuek dauzkaten gehigarriak, horrelakorik badute.

c) Produktuen kalitatea, kantitatea, kategoria eta, halakorik badute, ohiko izena edo merkataritzako izena.

d) Prezio osoa edo aurrekontua, hala behar denean, eta produktua eskuratzeko edo erabiltzeko baldintza juridikoak edo ekonomikoak; argi eta garbi eta bereizirik adierazi behar dira produktuaren edo zerbitzuaren prezioa eta, halakorik egon bada, gehikuntzen edo be-

las asociaciones de personas consumidoras y usuarias de las empresarias y empresarios y profesionales y sus respectivas organizaciones, pudiendo suscribirse convenios de colaboración para el fomento del sistema. Igualmente se promoverá la adhesión de las empresas públicas.

3.– El Gobierno Vasco impulsará la firma de convenios para el establecimiento de colegios arbitrales, dependientes de la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi, en aquellos municipios o mancomunidades que, debido a su población o número de solicitudes de arbitraje, así lo soliciten.

CAPÍTULO IV
DERECHO A LA INFORMACIÓN

Artículo 14.– Principio general.

1.– Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a recibir una información veraz, completa, objetiva y comprensible sobre las características esenciales de los bienes y servicios puestos a su disposición, con indicaciones para su correcto uso o consumo y advertencias sobre los riesgos previsibles que su utilización o consumo implique, de tal forma que puedan realizar una elección consciente y racional entre los mismos y utilizarlos de una manera segura y satisfactoria.

2.– En relación con la prestación de servicios, y en la medida en que sea compatible con las características de los mismos, las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a la entrega de un presupuesto previo por escrito debidamente explicado, en el que se detalle el contenido de la prestación y su coste desglosado.

Artículo 15.– Contenido mínimo de la información.

Los productos y servicios puestos a disposición de las personas consumidoras y usuarias cumplirán las exigencias determinadas en los reglamentos de etiquetaje, presentación y publicidad, y deberán ofrecer la siguiente información mínima, de acuerdo con la naturaleza del bien o servicio y con la legislación vigente:

a) El origen, la naturaleza, la composición y la finalidad de los productos.

b) Los aditivos que, en su caso, lleven incorporados.

c) La calidad, la cantidad, su categoría y la denominación usual o comercial, si la tienen.

d) El precio completo o presupuesto, en su caso, y las condiciones jurídicas o económicas de adquisición y utilización, indicando con claridad y de manera diferenciada el precio del producto o servicio y el importe de los incrementos o descuentos, en su caso, y de los

herapenen zenbatekoa, baita zerbitzuengatik, osagarriengatik, finantziazioagatik, ordainketa geroratzeagatik edo antzeko arrazoiren batengatik egon daitezkeen kostu gehigarriak ere.

e) Ekoizpena edo hornidura egin den eguna, produktua erabiltzeko edo kontsumitzeko gomendatzen den epea, edo iraungitze-data.

f) Produktua era egokian erabiltzeko edo kontsumitzeko jarraibideak edo argibideak, ohartarazpenak eta aurreikusten diren arriskuak.

g) Produktua era egokian kontserbatzeko jarraibideak.

16. artikulua.– Etxebizitzei buruzko informazioagiriak.

1.– Sustatzaile profesionalek edota enpresek etxebizitzak erosten edo alokatzen dituztenei ematen dieten informazioa egiazkoa, osoa, objektiboa eta ulergarria izango da, Euskal Autonomia Erkidegoko oinarrizko araudi orokorrak kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babesaren arloan xedatzen duenari jarraiki eta, hala behar denean, kontsumorako kreditua eta kontratazioko baldintza orokorrak araupetzen dituen araudiarekin bat.

2.– Eusko Jaurlaritzak erregelamendu bidez ezarriko du agenteek etxebizitzak erosten dituztenei edo alokatzen dituztenei nahitaez eman beharreko informazioa. Informazio horrek, besteak beste, alderdi hauek hartuko ditu barne: etxebizitzen eraikuntzako ezaugarriak, instalazio guztien trazatua, erabilitako materialak, prezioa, ordaintzeko era eta etxebizitzaren eta kontura emandako zenbatekoen bermea.

17. artikulua.– Publizitatea.

1.– Kontsumitzaileentzako eta erabiltzaileentzako produktuen, ondasunen eta zerbitzuen eskaintza, sustapena eta publizitatea, edozein euskarri erabilita ere, era egokian egin behar da, publizitatearen gaineko legeria orokorraren esparruan, inork ez dezan uste okerrik izan produktu, ondasun edo zerbitzu horien ezaugarriei eta erosteko baldintzei dagokienez.

2.– Euskadiko administrazio publikoek, beren arautze-esparruaren barruan, legearen aurkako publizitatea etetea edo zuzentzea zainduko dute, publizitate horrek kontsumitzaileen eskubideak urratzen baditu, eta, bereziki, lege honen 5. artikuluan jasotako taldeak ukitzen baditu.

18. artikulua.– Informazio-arloko administrazio-jarduerak.

Euskadiko administrazio publikoek egingo dituzten jarduerak honako hauek dira:

a) Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei informazioa zabal dakien bultzatzea eta beren elkarteekin eta, orobat, enpresa-erakundeekin eta merkataritza-ganberekin informazio-kanpainetan modu eraginkorrean parte hartzeko formulak hitzartzea.

costes adicionales por servicios, accesorios, financiación, aplazamiento del pago o similares.

e) La fecha de producción o suministro y el plazo recomendado para el uso o consumo, o la fecha de caducidad.

f) Las instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo, las advertencias y los riesgos previsibles.

g) Las instrucciones para la correcta conservación del producto.

Artículo 16.– Documentación informativa de las viviendas.

1.– La información facilitada por los promotores o promotoras, profesionales o empresas a quien compre o arriende viviendas será veraz, completa, objetiva y comprensible, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa general básica y autonómica vasca en materia de protección a la persona consumidora y usuaria y, en su caso, en aquella reguladora del crédito al consumo y de las condiciones generales de la contratación.

2.– El Gobierno Vasco establecerá reglamentariamente la información que de forma obligatoria haya de suministrarse por dichos agentes a quien compre o arriende viviendas, que comprenderá, entre otras, información sobre las características constructivas, trazado de todas las instalaciones, materiales empleados, precio, forma de pago y garantía de la vivienda y de las cantidades entregadas a cuenta.

Artículo 17.– Actividad publicitaria.

1.– La oferta, promoción y publicidad de los productos, bienes y servicios destinados a las personas consumidoras y usuarias, sean cuales sean los soportes utilizados, se realizará de forma que no induzca ni pueda inducir a error sobre sus características y condiciones de adquisición, en el marco de la legislación general sobre publicidad.

2.– Las Administraciones públicas de Euskadi, dentro de su marco regulador, velarán por la cesación o rectificación de la publicidad ilícita cuando vulnere los derechos de los consumidores, especialmente cuando afecte a los colectivos contemplados en el artículo 5 de la presente ley.

Artículo 18.– Actuaciones administrativas en materia de información.

Las Administraciones públicas de Euskadi llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

a) Impulsar la difusión de la información a las personas consumidoras y usuarias, y concertar con sus asociaciones y con las organizaciones empresariales y cámaras de comercio fórmulas de participación activa en las campañas informativas.

b) Komunikabideetan kontsumoko gaiak zabaltzeko saioak sustatzea.

c) Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteekin, enpresa-erakundeekin eta merkataritza-ganberekin lankidetzan, kalitatearen bereizgarriak ezartzea Euskal Autonomia Erkidegoko produktuentzat, ondasunentzat eta zerbitzuentzat.

d) Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei merkatuan aurkitutako produktu arriskutsuei buruzko informazioa ematea, erregelamenduz ezarritako moduan.

19. artikulua.– Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen informaziorako bulegoak.

1.– Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei lege honek aitortzen dizkien eskubideak behar bezala erabiltzeko informazio eta orientabide egokiak emate aldera, eta, oro har, beren legezko interesak babeste aldera, Eusko Jaurlaritzak kontsumitzaileei eta erabiltzaileei laguntza eta informazioa emateko bulegoak eta zerbitzuak –hala titulartasun publikokoak nola kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarte baten menpekoak– sortzea sustatuko, indartuko eta, hala behar bada, bideratu edo lagunduko du.

2.– Eusko Jaurlaritzak udalen menpeko edo udalek sortutako erakundeen menpeko kontsumitzaileen eta erabiltzaileen informaziorako bulegoak sortzea bultzatuko du, eraginkortasunaren, efizientziaren eta hurbiltasunaren irizpideak aintzat hartuta.

3.– Debekatuta dago kontsumitzaileei edo erabiltzaileei produktuen, ondasunen edo zerbitzuen publizitatea egitea, berariaz edo isilpean, artikulu honek aipatzen dituen informaziorako bulegoetan.

20. artikulua.– Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen informaziorako bulegoak koordinatzea.

1.– Eusko Jaurlaritzak, kontsumoko gaietan eskumena duen sailaren bidez, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen informaziorako bulegoen lana koordinatuko du, eta, horrenbestez, ezartzeko eta ibiltzeko behar duten laguntza teknikoa eta ekonomikoa emango die bulego horiei, erregelamenduz zehaztutako moduan.

2.– Koordinatzeko lan horren barruan, kontsumoko informazio eta laguntza zentroen informatikako sarea eratuko da. Sari horri atxiki ahal izango zaizkio hala bulego publikoak nola pribatuak. Eusko Jaurlaritzaren kontsumoko gaietan eskumena duen organoak bere menpean edukiko du sarea, eta harexek kudeatuko du. Sare horrek bidea emango du informazioa arin bidaltzeko, arazoak non gertatzen diren berehala jakiteko eta jarduera zehatzak planifikatzeko.

3.– Era berean, kontsumoko informazio eta laguntza zentroen erregistroa eratuko da, arlo horretan eskumena duen sailaren menpe. Horrenbestez, erregistro horretan, Euskadin dauden kontsumitzaileen eta erabiltzaileen informaziorako bulegoak inskribatuko dira, hala titulartasun publikokoak nola pribatukoak, eta ka-

b) Promover la existencia de espacios divulgativos sobre el consumo en los medios de comunicación.

c) Fomentar, en colaboración con las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, organizaciones empresariales y cámaras de comercio, la existencia de distintivos de calidad para los productos, bienes y servicios de Euskadi.

d) Informar a las personas consumidoras y usuarias sobre los productos peligrosos detectados en el mercado, en las condiciones que reglamentariamente se establezcan.

Artículo 19.– Oficinas de información a la persona consumidora y usuaria.

1.– Con el fin de facilitar a las personas consumidoras y usuarias la información y orientación precisas para el adecuado ejercicio de los derechos que esta ley les reconoce y, en general, para atender a la protección de sus legítimos intereses, el Gobierno Vasco promoverá, fomentará y, en su caso, habilitará o apoyará la creación de oficinas y servicios de atención e información a la persona consumidora y usuaria, ya sean de titularidad pública, ya dependan de una asociación de personas consumidoras y usuarias.

2.– El Gobierno Vasco propiciará la creación de oficinas de información a las personas consumidoras y usuarias dependientes de ayuntamientos o de entidades creadas por ellos, atendiendo a criterios de eficacia, de eficiencia y de mayor proximidad.

3.– Queda prohibida toda forma de publicidad, expresa o encubierta, de bienes, productos o servicios en las oficinas de información a la persona consumidora y usuaria a las que se refiere el presente artículo.

Artículo 20.– Coordinación de las oficinas de información a la persona consumidora y usuaria.

1.– El Gobierno Vasco, a través del Departamento competente en materia de consumo, coordinará la labor de las oficinas de información a la persona consumidora y usuaria, prestándoles el apoyo técnico y económico necesario para su implantación y funcionamiento en los términos que reglamentariamente se determinen.

2.– Dentro de la labor de coordinación se establecerá una red informática de centros de información y atención de consumo, a la que podrán sumarse tanto las oficinas públicas como las privadas, dependiente y gestionada por el órgano competente en materia de consumo del Gobierno Vasco, que permita una circulación ágil de la información, favoreciendo la localización inmediata de los problemas y la planificación de las actuaciones concretas.

3.– Igualmente, se establecerá un registro de centros de información y atención de consumo, dependiente del Departamento competente en la materia y en el que deberán inscribirse las oficinas de información a las personas consumidoras y usuarias tanto de titularidad pública como privada que existan en Euskadi clasificadas

tegoriatan sailkatuko dira, bakoitzak bere gain hartu dituen zereginen eta eskumenen arabera eta eskura dituen baliabideen arabera.

21. artikulua.– Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen informaziorako bulegoen zereginak.

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen informaziorako bulegoek honako zeregin hauek har ditzakete beren gain:

a) Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei informazioa, laguntza eta orientabidea ematea, beren eskubideak era egokian balia ditzaten, eta, orobat, kontsumo-arloko erreklamazioetan bitartekaritza-lanak egitea, dagokien lurralde-eremuaren barruan.

b) Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen salaketak jasotzea, erregistratzea eta jaso izana aditzera ematea, salaketa horiek dagozkien erakundeei edo organoei bidaltzea, eta haien jarraipena egitea interesdunak behar bezala informatu ahal izateko gero.

c) Alderdi interesdunek eskatuta, irizpena emateko eskaera aurkeztea dagokion organoari, eta, eskaera horrekin batera, gai horren gaineko informazio guztia zehatz-mehatz ematea.

d) Kontsumo-arloan informazioa eta heziketa ematea.

e) Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei merkatuan eskura jartzen zaizkien produktuen edo zerbitzuen erregistroari eta baimenari buruzko datuak ematea, baita, arriskutsuak izan daitezkeelako, etenaldian, kenduta edo debekatuta dauden produktuei buruzko datuak ere; eta, orobat, erabilera edo kontsumo arrunt, ohiko eta orokorreko produktuen prezioen eta baldintzen araupetzeari buruzko informazioa ematea.

f) Titulartasun publikoko bulegoei dagokienez, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteei laguntza ematea, beren jardun-eremuan, eta kontsumitzaileei eta erabiltzaileei elkarte horien izateaz eta egiten dituzten jarduerez behar den informazio guztia ematea, kontsumoaren esparruan asoziazionismoa sustatzeko.

g) Informazioko kanpainak egitea kontsumitzaileek eta erabiltzaileek hobeto jakin dezaten beren eskubideak eta betebeharrak zein diren, eta, halaber, programak garatzea pertsona horiek arlo horretan duten heziketa-maila eta prestakuntza hobetzeko. Kanpainak eta programak garatzerakoan, beren jardun-eremuan dauden kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteen proposamenak eta laguntza izango dituzte.

h) Kontsumoko gaiei buruzko agiri teknikoak eta juridikoak izatea, eta, halaber, gai horietako ikerketak eta azterlanak bultzatzea.

i) Kontsumoko Arbitraje Batzorderik ez dagoen udalerrietan, interesdunek eskaturik, arbitraje-eskaera aurkeztea Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordeari.

en categorías, dependiendo de las funciones y competencias asumidas y de los medios disponibles.

Artículo 21.– Funciones de las oficinas de información a las personas consumidoras y usuarias.

Las oficinas de información a las personas consumidoras y usuarias podrán asumir las siguientes funciones:

a) Informar, ayudar y orientar a las personas consumidoras y usuarias para el adecuado ejercicio de sus derechos, así como mediar en las reclamaciones de consumo dentro de su ámbito territorial de actuación.

b) Recibir, registrar y acusar recibo de las denuncias de las personas consumidoras y usuarias, remitirlas a las entidades u órganos correspondientes y hacer un seguimiento de las mismas para informar debidamente a las personas interesadas.

c) Elevar, a instancia de las partes interesadas, solicitud de dictamen al órgano correspondiente, acompañando a la citada solicitud información completa y detallada de la cuestión.

d) Realizar tareas de educación y formación en materia de consumo.

e) Facilitar a las personas consumidoras y usuarias los datos referentes al registro y autorización de los productos o servicios puestos a su disposición en el mercado y los de aquellos que se encuentren suspendidos, retirados o prohibidos por su peligrosidad, así como informar sobre la regulación de los precios y condiciones de los productos o servicios de uso o de consumo común, ordinario y generalizado.

f) Prestar, en el caso de oficinas de titularidad pública, apoyo a las asociaciones de personas consumidoras y usuarias de su ámbito de actuación y facilitar a las personas consumidoras y usuarias toda la información necesaria sobre la existencia y actividades de dichas asociaciones, potenciando el fomento del asociacionismo en materia de consumo.

g) Realizar campañas informativas tendentes a conseguir un mejor conocimiento por parte de las personas consumidoras y usuarias en relación con sus derechos y obligaciones, así como desarrollar programas dirigidos a mejorar el nivel de educación específica y formación de las mismas. Para el desarrollo de las campañas y programas contarán con las propuestas y colaboración de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias existentes dentro de su ámbito de actuación.

h) Disponer la documentación técnica y jurídica sobre temas de consumo, así como potenciar su investigación y estudio.

i) En los municipios donde no exista Junta Arbitral de Consumo, elevar, a instancia de las partes interesadas, solicitud de arbitraje a la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi.

j) Eskaera jakinak jasotzea eta horiek eskumena duten agintariei aurkeztea, egiten dituzten zerbitzuren batzuk aldatzeko edota beste zerbitzuren batzuk ezartzeko, hori egitea beharrezkotzat jotzen bada.

22. artikulua.– Administrazio publikoek kontsumitzaileen eta erabiltzaileen informaziorako bulegoekin dituzten betebeharrak.

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen informaziorako bulegoek beren zeregina behar bezala bete ahal izateko, erakunde publikoek honako datu hauek eman behar dizkiete, gutxienez, kontsumoko gaietan eskumenak dituen sailaren bidez:

a) Produktuen, zerbitzuen, jardueren eta zereginen erregistroari eta baimenari buruzko aipamena.

b) Pertsonen osasunerako edo segurtasunerako edota ingurumenerako arrisku larria izan daitekeelako, etenaldian, kenduta edo debekatuta dauden produktuen, zerbitzuen, jardueren eta zereginen zerrenda.

c) Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideen esparruan arau-hauste larriak edo oso larriak egiteagatik jarri diren zehapen irmoen zerrenda, zehatutako pertsonak edo erakundeak berariaz aipatuta eta zehapena jartzeko arrazoia emanda, zehapen osagarri gisa zehapena argitara ematea erabaki den kasuetan, lege honen 58. artikuluan ezarritakoari jarraiki.

d) Kontsumo edo erabilera arrunt, ohiko eta orokorreko produktuek, zerbitzuek, jarduerek eta funtzioek dituzten baldintza eta prezioei buruzko arauen zerrenda.

23. artikulua.– Kontsumoko gaietan Europan dagoen informaziorako sarbidea izatea.

Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei Europar Batasunaren barruan transakzioak egitean laguntza eta orientabidea emateko, Eusko Jaurlaritzak kontsumoko gaietan Europako informaziorako sarbidea izatea bermatuko du. Ildo horretan, Europan kontsumoaren esparruan egiten diren proiektuetan eta dauden erakundeetan parte hartuko du, eta eguneratuta izango du beti Europako erakundeen araudiari, jarduerari eta proiektuei buruzko informazioa, baita Europako beste estatu eta eskualde batzuen jarduerei eta proiektuei buruzko informazioa ere.

V. KAPITULUA
KONTSUMO-ARLOKO HEZIKETARAKO ETA PRESTAKUNTZARAKO ESKUBIDEA

24. artikulua.– Heziketarako eta prestakuntzarako eskubidea.

1.– Eusko Jaurlaritzak, bere eskumenen esparruan, kontsumitzaileek eta erabiltzaileek kontsumo-arloko heziketan eta prestakuntzan sarbidea izatea bermatuko du.

j) Recibir peticiones concretas, elevándolas a las autoridades competentes, a fin de modificar algunos de los servicios que presten o bien establecer otros nuevos si se consideran necesarios.

Artículo 22.– Obligaciones de las Administraciones públicas para con las oficinas de información a las personas consumidoras y usuarias.

Con el fin de que las oficinas de información a las personas consumidoras y usuarias puedan cumplir con su función, los distintos organismos públicos deberán facilitar a las mismas, a través del Departamento competente en materia de consumo, como mínimo, los siguientes datos:

a) Referencia sobre el registro y autorización de productos, servicios, actividades y funciones.

b) Relación de los productos, servicios, actividades y funciones que se encuentren suspendidos, retirados o prohibidos cuando exista riesgo grave para la salud o seguridad de las personas o para el medio ambiente.

c) Relación de las sanciones firmes impuestas por infracciones graves o muy graves relacionadas con los derechos de las personas consumidoras y usuarias, con expresa mención de las personas o entidades sancionadas y las causas de dichas sanciones en los casos en que se haya acordado la publicidad de la sanción como sanción accesoria, conforme a lo previsto en el artículo 58 de esta ley.

d) Relación de la regulación de precios y condiciones de productos, servicios, actividades y funciones de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

Artículo 23.– Acceso a la información europea en materia de consumo.

Con el fin de asesorar y orientar a las personas consumidoras y usuarias en sus transacciones dentro de la Unión Europea, el Gobierno Vasco garantizará el acceso a la información europea en materia de consumo. Con este fin, participará en organizaciones y proyectos de ámbito europeo en materia de consumo y mantendrá permanentemente actualizada la información sobre normativa, actividad y proyectos de las diferentes instituciones europeas, así como de las actividades y proyectos de otros países y regiones de Europa.

CAPÍTULO V
DERECHO A LA EDUCACIÓN Y A LA FORMACIÓN EN MATERIA DE CONSUMO

Artículo 24.– Derecho a la educación y formación.

1.– El Gobierno Vasco, en su ámbito de competencia, garantizará el acceso de las personas consumidoras y usuarias a la educación y formación en materia de consumo.

2.– Kontsumitzailearen eta erabiltzailearen heziketaren bidez, alderdi hauek lortu nahi dira:

a) Pertsonaren prestakuntza osoa garatzea eta kontsumo arduratsua bultzatzea.

b) Eskubideak zein diren eta eskubideez nola baliatu jakitea.

c) Ondasunak eta zerbitzuak erabiltzeak eta kontsumitzeak dakartzan arriskuen berri izatea.

d) Kontsumitzeko jarraibideak egokitzea, baliabideak arrazoizko eran erabiltzera jotzeko, ekologiako balioak aintzat hartuz, era horretan kontsumitzaileek eta erabiltzaileek kontzientzia har dezaten ingurumena zaintzeko eta garapen jasangarria lortzeko duten erantzukizunaz.

25. artikulua.– Administrazioaren jarduerak.

1.– Eusko Jaurlaritzak, kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesteko gaietan eskumena duten organoen bidez, kontsumitzaileak eta erabiltzaileak hezteko eta prestatzeko programak antolatuko, sustatuko eta garatuko ditu, eta programa horietan kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteek laguntza eman ahal izango dute.

Plan horiek honako helburu hauek izango dituzte:

a) Kontsumitzaileak babesteko gaietan eskumenak dituzten langileen prestakuntza sustatzea, gehienbat merkatua kontrolatzeko lanetan eta kontsumitzaileei eta erabiltzaileei informazioa eta orientabidea ematen aritzen diren langileena eta, orobat, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteetako langileena.

b) Irakasleekin lankidetzan aritzea kontsumoko gaietako heziketa garatzeko, hezkuntzako maila guztietan, eta, halaber, horretarako behar den material didaktikoa ematea.

c) Enpresa-erakundeekin batera, enpresa-sektoreen kontsumo-arloko prestakuntza sustatzea eta garatzea.

2.– Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen heziketari eta prestakuntzari dagokienez, Eusko Jaurlaritzak, aurreko paragrafoan adierazitakoaren arabera, honako jarduera hauek egingo ditu:

a) Kontsumitzaileen heziketan eta prestakuntzan laguntzeko material didaktikoa egingo eta argitaratuko du, batez ere haurrentzat, nerabeentzat eta babes berezia behar duten beste talde batzuentzat.

b) Laguntza emango du kontsumo arduratsuari buruzko informazioko eta prestakuntzako kanpainak sustatzen eta programatzen.

26. artikulua.– Lankidetza.

Eusko Jaurlaritzak behar diren lankidetzak garatuko ditu, kontsumoaren arloan eskumena duten erakunde edo entitate publikoekin, udalerrietan prestakuntzako programak egiteko; eta, orobat, hitzarmen egokiak egingo ditu hezkuntza-esparruan eskumena duten erakundeekin, kontsumoko gaietan adituak prestatzeko.

2.– La educación de la persona consumidora y usuaria estará orientada a favorecer:

a) El desarrollo de la formación integral de la persona de cara a propiciar un consumo responsable.

b) El conocimiento de sus derechos y la manera de ejercerlos.

c) El conocimiento de los riesgos derivados del uso y consumo de bienes y servicios.

d) La adecuación de las pautas de consumo hacia la utilización racional de los recursos, incorporando valores ecológicos que conciencien a las personas consumidoras y usuarias de su corresponsabilidad en la conservación del medio ambiente y en la consecución de un desarrollo sostenible.

Artículo 25.– Actuaciones de la Administración.

1.– El Gobierno Vasco, a través de los órganos con competencia en materia de protección a la persona consumidora y usuaria, organizará, promoverá y desarrollará programas de educación y formación de las personas consumidoras y usuarias, en los cuales podrán colaborar las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.

El objeto de estos planes será:

a) Potenciar la formación de su personal con competencias en materia de protección a la persona consumidora, especialmente de quienes desarrollen funciones de control de mercado e información y orientación a las personas consumidoras y usuarias, así como del personal de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.

b) Colaborar con el personal docente en el desarrollo de la educación en materia de consumo en los diferentes niveles educativos, así como proporcionar el material didáctico necesario para ello.

c) Potenciar y desarrollar, en colaboración con las organizaciones empresariales, la formación en materia de consumo de los distintos sectores empresariales.

2.– En materia de educación y formación de las personas consumidoras y usuarias, el Gobierno Vasco, en los términos expresados en el apartado anterior, desarrollará las siguientes actuaciones:

a) Elaborará y publicará material didáctico de apoyo a la educación y formación a la persona consumidora, dirigido especialmente a la infancia y la adolescencia así como a otros colectivos de especial protección.

b) Colaborará en el fomento y programación de campañas informativas y formativas sobre consumo responsable.

Artículo 26.– Colaboración.

El Gobierno Vasco establecerá las colaboraciones precisas con los organismos o entidades públicas con competencias en materia de consumo para el desarrollo de programas de formación en los distintos municipios, y suscribirá con las instituciones competentes en el ámbito educativo los convenios oportunos para la formación de especialistas en consumo.

27. artikulua.– Titulartasun publikoko gizarte-komunikabideak.

Eusko Jaurlaritzak kontsumitzaile eta erabiltzaileak heztea sustatuko du, horretarako titulartasun publikoko gizarte-komunikabideak erabiliz. Helburu honekin, komunikabide hauek programazioetan iragarkientzako ez diren tarteez baliatuko dira. Era berean, horietan kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteek parte har dezaten sustatuko du.

VI. KAPITULUA
ORDEZKARITZA, KONTSULTA ETA PARTAIDETZARAKO ESKUBIDEA.

28. artikulua.– Ordezkaritza, kontsulta eta partaidetza.

1.– Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteak izango dira kontsumitzaileen eta erabiltzaileen interesak aldezteko unean ordezkaritza eskaini eta parte hartuko dutenak.

2.– Euskadiko herri-administrazioek dagokien eremuan kontsumitzaileen aldeko elkarteak sortzea sustatuko dute eta baita horien partaidetza bermatu ere kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubide edo interesek zuzenean edo zeharka eraginik izan dezaketela ikusten den arlo publiko guztietan. Gainera, enpresa-erakundeekin edo erakunde profesionalekin elkarrizketa sustatuko dute.

29. artikulua.– Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteak.

1.– Lege honen ondorioetarako, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarte izango dira, oro har edo produktu edo zerbitzu zehatzei dagokienez, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen interesak babestu eta defendatzea helburu duten irabazi-asmorik gabeko erakunde pribatuak, elkarteen arloan indarrean dagoen legeriaren arabera eratzen direnak.

2.– Kontsumitzaileek kooperatiba-legerian oinarrituta sortzen dituzten erakundeak ere kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteak izango dira, baldin eta horien helburuetako bat kideak hezi eta prestatzea bada eta horretarako funtsa eratzera behartuta badaude, legeria zehatzaren arabera.

30. artikulua.– Betekizunak.

Lege honetan eta hau osa dezaketen xedapenek ematen dituzten onurez baliatzeko, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteek eta hauek eratutako federazio eta konfederazioek honako betekizunak bete beharko dituzte:

a) Euskadiko Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Elkarteei buruzko Erregistroan inskribatuta egotea.

b) Egoitza Euskal Autonomia Erkidegoan izatea.

Artículo 27.– Medios de comunicación social de titularidad pública.

El Gobierno Vasco promoverá la educación de las personas consumidoras y usuarias a través de los medios de comunicación social de titularidad pública, los cuales dedicarán, a tales efectos, espacios no publicitarios en sus respectivas programaciones. Asimismo, promoverá la participación de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias en los mismos.

CAPÍTULO VI
DERECHO A LA REPRESENTACIÓN, CONSULTA Y PARTICIPACIÓN

Artículo 28.– Representación, consulta y participación.

1.– Se reconoce a las asociaciones de personas consumidoras y usuarias como el cauce de representación y participación para la defensa de los intereses de las personas consumidoras y usuarias.

2.– Las Administraciones públicas de Euskadi fomentarán, en sus respectivos ámbitos, el asociacionismo de las personas consumidoras y asegurarán su participación en todos los ámbitos de la vida pública en que se vean afectados, directa o indirectamente, sus derechos o intereses. Igualmente promoverán el diálogo con las organizaciones empresariales o profesionales.

Artículo 29.– Asociaciones de personas consumidoras y usuarias.

1.– A los efectos de esta ley, se consideran asociaciones de personas consumidoras y usuarias las entidades privadas sin ánimo de lucro cuya finalidad sea la protección y defensa de los intereses de las personas consumidoras y usuarias, bien con carácter general o en relación con productos o servicios determinados, siempre que se constituyan de acuerdo con la legislación vigente en materia de asociaciones.

2.– Las entidades constituidas por consumidores y consumidoras con arreglo a la legislación cooperativa, entre cuyos fines figure necesariamente la educación y formación de sus socios y estén obligadas a constituir un fondo con tal objeto, según su legislación específica, se considerarán también asociaciones de personas consumidoras y usuarias.

Artículo 30.– Requisitos.

Para poder gozar de los beneficios que les otorga la presente ley y las disposiciones que la complementen, las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, así como las federaciones y confederaciones constituidas por ellas, deberán cumplir los siguientes requisitos:

a) Estar inscritas en el Registro de Asociaciones de Personas Consumidoras y Usuarias de Euskadi.

b) Tener su domicilio en la Comunidad Autónoma de Euskadi.

c) Onura-mota bakoitza lortzeko legez ezartzen zaizkien baldintzak eta betekizunak biltzea. Betekizun hauek erregelamenduz zehazteko unean, besteak beste, honako irizpideak jarraituko dira: Euskal Autonomia Erkidegoan duten lurralde-ezarpena, kide-zenbakia eta jarduera-programa.

31. artikulua.– Jarduketa-printzipioak.

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteek fede onaren, leialtasunaren eta prestasunaren printzipioetan oinarrituz egingo dituzte beren jarduketak. Ez dute daturik zabalduko horretarako akreditazio, analisi-emaitza edo behar bezala kontrastatutako kalitate-kontrolik ez badago. Dena dela, honek guztiak ez dio kalterik egiten elkarteek egoki ikusten dituzten salaketak jarri ahal izateko duten eskubideari.

32. artikulua.– Aitortutako eskubideak.

Honakoak dira kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteen eskubideak:

a) Kontsultan entzunak izatekoa dagozkien eskubide eta interesetan zuzeneko eragina duten arau orokorrak garatzeko prozeduran.

b) Kontsumitzaile eta erabiltzaileei zerbitzuak egiteko kontratu-ereduak garatu eta onesten parte hartzekoa, zerbitzu horiek enpresa publiko edo pribatuen bitartez herri-administrazioek egiten dituztenean.

c) Euskadin eratzen diren kontsulta-batzordeetan parte hartzekoa, baldin eta, gaiaren arabera, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babesaren aldeko gaiak jorratzen badira.

d) Sustatzen dituzten zehapeneko administrazio-prozeduretan interesatu gisa agertzekoa, prozedura horiek kontsumitzaileen eta erabiltzaileen interes orokorrak babesteari buruzkoak badira.

e) Kontsumoko arbitraje-sisteman parte hartzekoa, hori arautzen duten xedapenetan ezarritakoari jarraiki.

f) Legez ezarritako markoan doako justiziaren onuradun izatekoa.

g) Herri-onurakotzat jotzekoa, horretarako ezarritako betekizunak betetzen dituztenean.

h) Beren helburuak garatzeko behar bezala onesten diren laguntza eta diru-laguntzak jasotzekoa.

i) Bazkideak, elkartea eta oro har kontsumitzaileen interes kolektiboak babesteko egin beharreko egintza judizialak zein judizialak ez direnak egitea, aplikatu beharreko legeriaren arabera.

j) Xede berak dituzten eta lurralde-esparru zabalagokoak diren talde edo federazioetan sartzea.

k) Gatazkak konpontzeko sistemak sustatzea.

c) Reunir las condiciones y requisitos que reglamentariamente se establezcan para cada tipo de beneficio. En la determinación reglamentaria de estos requisitos se tendrán en cuenta, entre otros, criterios de implantación territorial dentro de la Comunidad Autónoma del País Vasco, número de asociados y programa de actividades.

Artículo 31.– Principios de actuación.

Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias ajustarán sus actuaciones a los principios de buena fe, lealtad y diligencia, no pudiendo divulgar datos que no se encuentren respaldados por acreditaciones, resultados analíticos o controles de calidad suficientemente contrastados, sin perjuicio de su derecho a presentar las denuncias que estimen oportunas.

Artículo 32.– Derechos reconocidos.

Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias tendrán derecho a:

a) Ser oídas en consulta en el procedimiento de elaboración de normas de carácter general que afecten directamente a los derechos e intereses que representan.

b) Participar en la elaboración y aprobación de los modelos de contrato de prestación de servicios a las personas consumidoras y usuarias cuando estos servicios sean prestados por las Administraciones públicas a través de empresas públicas o privadas.

c) Participar en las comisiones consultivas que se constituyan en el ámbito de Euskadi, siempre que, por razón de la materia, se debatan temas de interés para la protección de las personas consumidoras y usuarias.

d) Ser consideradas parte interesada en los procedimientos administrativos de carácter sancionador promovidos por ellas mismas, siempre que versen sobre la protección de los intereses generales de las personas consumidoras y usuarias.

e) Participar en el sistema arbitral de consumo, a tenor de lo establecido en las disposiciones que lo regulan.

f) Disfrutar del beneficio de justicia gratuita en el marco legalmente establecido.

g) Ser declaradas de utilidad pública cuando reúnan los requisitos establecidos para ello.

h) Percibir las ayudas y subvenciones que oportunamente se aprueben para el desarrollo de sus fines.

i) Ejercer las correspondientes acciones judiciales y extrajudiciales en defensa de los socios y de las socias, de la asociación y de los intereses colectivos de las personas consumidoras y usuarias en general, de conformidad con la legislación aplicable.

j) Integrarse en agrupaciones o federaciones con idénticos fines y de ámbito territorial más amplio.

k) Propiciar sistemas de resolución de conflictos.

33. artikulua.– Eskubideak galtzea.

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteak honako kasuetan ezingo dira aipatu berri diren eskubideez baliatu:

a) Kide gisa irabazi-asmoko pertsona juridikoak dituztenean.

b) Kontsumitzaileak produktu, ondasun edo zerbitzuez hornitzen dituzten enpresen edo enpresa-taldeen laguntzak eta diru-laguntzak jasotzen dituztenean.

c) Produktu, ondasun edo zerbitzuei buruz publizitate komertziala egiten dutenean edo horien inguruan informaziozkoa ez den publizitatea egiten dutenean, legez baimendutako publizitateak izan ezik.

d) Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen interesak babesteko ez beste jarduera batzuetan diharduten, kontsumitzaileen kooperatibak izan ezean.

e) Epaileak ausarkeriaz jokatu dutela adierazten duenean.

34. artikulua.– Administrazioarekiko lankidetza.

Eusko Jaurlaritzak kontsumitzaile eta erabiltzaileen erakundeen eta enpresaburuen erakundeen arteko lankidetza sustatuko du. Lankidetza horren barruan jarduketa hauek sartuko dira:

a) Kontsumoko arbitraje-sistema sustatzea.

b) Balizko arriskuen berri ematen laguntzea, hedadura kontuan hartuta neurria eraginkorra izango dela bermatzeko jarduketa publikoa beharrezkoa denean.

c) Euskal Autonomia Erkidegoaren eremuan enpresa-kalitatearen ikurrak garatu daitezen sustatzea.

d) Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen informazio eta prestakuntzarako jarduketak garatzea, erabilera eta kontsumo orokorreko produktu, ondasun eta zerbitzuei buruzkoak, eta baita garapen jasangarriaren alde egiteak duten garrantziari buruzkoak ere.

e) Garapen bidean dauden herrialdeetan kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babesa sustatzeko ekimenen alde egitea.

35. artikulua.– Euskadiko Kontsumoko Kontsulta Batzordea.

Euskadiko Kontsumoko Kontsulta Batzordea kontsulta, aholku, partaidetza eta administrazio arteko koordinaziorako organoa da; era berean, lankidetza sustatzen ere laguntzen du, ez bakarrik kontsumoan diharduten gizarteko eragileen artean, baita kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak babesteaz arduratzen diren herri-administrazioen artean ere, honela Euskal Autonomia Erkidegoaren eremuan babes gehiago izan dezaten.

Artículo 33.– Pérdida de derechos.

Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias no podrán gozar de los derechos anteriormente citados cuando:

a) Incluyan como asociadas a personas jurídicas con ánimo de lucro.

b) Perciban ayudas y subvenciones de empresas o agrupaciones de empresas que suministren productos, bienes o servicios a los consumidores y consumidoras.

c) Realicen publicidad comercial o no meramente informativa de productos, bienes o servicios, excepto las permitidas legalmente.

d) Se dediquen a actividades distintas de la defensa de los intereses de las personas consumidoras y usuarias, excepto en el supuesto de cooperativas de consumidores y consumidoras.

e) Actúen con manifiesta temeridad, judicialmente apreciada.

Artículo 34.– Colaboración con la Administración.

El Gobierno Vasco fomentará la colaboración entre organizaciones de personas consumidoras y usuarias, y las organizaciones empresariales de Euskadi, incluyéndose las siguientes actuaciones:

a) Fomentar el sistema arbitral de consumo.

b) Colaborar en la comunicación de los posibles riesgos, cuando por su amplitud sea necesaria una actuación pública para garantizar la eficacia de la medida.

c) Fomentar el desarrollo de símbolos de calidad empresarial en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

d) Desarrollar actuaciones de información y formación con las personas consumidoras y usuarias sobre productos, bienes y servicios de uso y consumo generalizado, así como sobre la importancia de favorecer el desarrollo sostenible.

e) Apoyar las iniciativas para promocionar la protección de las personas consumidoras y usuarias en los países en desarrollo.

Artículo 35.– Comisión Consultiva de Consumo de Euskadi.

La Comisión Consultiva de Consumo de Euskadi se constituye como órgano consultivo, asesor, de participación y de coordinación interadministrativa, de fomento de la colaboración entre los agentes sociales involucrados en el consumo y con las distintas Administraciones públicas que ejercen la tutela de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, a fin de elevar su nivel de protección en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

36. artikulua.– Euskadiko Kontsumoko Kontsulta Batzordearen zereginak.

1.– Euskadiko Kontsumoko Kontsulta Batzordeari honako zereginak dagozkio:

a) Egiten zaizkion kontsultei erantzutea, ez bakarrik lege honen garapenean sortzen diren xedapen orokorrak garatzeko prozeduran, baita, oro har, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen interesetan eragina duten gaiak arautzen diren gainerako kasu guztietan ere.

b) Batzordea osatzen duten elkarte, federazio, konfederazio edo kooperatibei kontsumitzaile eta erabiltzaileek ordezkaritza behar duten Euskal Autonomia Erkidegoko kide anitzeko organoetan, erakundeetan eta entitate publiko edo pribatuetan parte har dezaten proposatzea.

c) Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak aldezteko interesgarriak izan daitezkeen proposamenak aurkeztea eta kontsumoaren arloan eskumenak dituzten Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioko organoei aholkua ematea.

d) Herri-administrazio eskudunei kontsumitzaile eta erabiltzaileengan eragina duten interes orokorreko edo sektorialeko gaiei buruzko informazioa eskatzea.

e) Produktu eta zerbitzuen kontsumo, merkatu eta hornikuntzari buruzko azterlan espezifikoak egitea.

f) Beste xedapen batzuen bidez esleitzen zaizkion zereginak betetzea.

2.– Euskadiko Kontsumoko Kontsulta Batzordeak urtero kontsumoaren arloko jarduera, politika orokorra eta, hala badagokio, Euskal Autonomia Erkidegoko herri-administrazioei zuzendutako iradokizunak bilduko dituen txostena egingo du.

3.– Euskadiko Kontsumoko Kontsulta Batzordean gizarteko, lan-munduko eta ekonomiako interesen ordezkariak, kontsumoko sektoreari lotutako herri-administrazioen ordezkariak eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteetako ordezkariak bilduko dira. Erregelamenduz ezarriko dira Euskadiko Kontsumoko Kontsulta Batzordearen osaera eta funtzionamendu-araubidea.

VII. KAPITULUA
KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN HIZKUNTZA-ESKUBIDEAK

37. artikulua.– Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak.

Kapitulu honetan ezarritakoarekin eta bertan biltzen diren progresibotasun-baldintzekin bat etorriz, kontsumitzaile eta erabiltzaileek honako hizkuntza-eskubideak dituzte:

a) Ondasun eta zerbitzuei buruzko informazioa euskaraz nahiz gaztelaniaz jasotzekoa, lege honetako 14. artikuluan ezarritakoaren arabera.

Artículo 36.– Funciones de la Comisión Consultiva de Consumo de Euskadi.

1.– A la Comisión Consultiva de Consumo de Euskadi le corresponden las siguientes funciones:

a) Ser consultada en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general dictadas en desarrollo de esta ley y, en general, en todos los demás casos en que se regulen materias que afecten a los intereses de las personas consumidoras y usuarias.

b) Proponer a las asociaciones, federaciones, confederaciones o cooperativas integradas en la misma para participar en los órganos colegiados, organismos y entidades públicas o privadas, de ámbito autonómico, en los que deban estar representadas las personas consumidoras y usuarias.

c) Formular cuantas propuestas sean consideradas de interés en materia de defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias y asesorar a los órganos de la Administración autonómica con competencias en materia de consumo.

d) Solicitar información a las Administraciones públicas competentes sobre materias de interés general o sectorial que afecten a las personas consumidoras y usuarias.

e) Llevar a cabo estudios específicos sobre consumo, mercados y abastecimiento de productos y servicios.

f) Cuantas funciones le sean asignadas por otras disposiciones.

2.– La Comisión Consultiva de Consumo de Euskadi elaborará anualmente un informe sobre la actividad, política global en materia de consumo y, en su caso, sugerencias a las Administraciones públicas de Euskadi en el ámbito de su competencia.

3.– La Comisión Consultiva de Consumo de Euskadi estará integrada por representantes de intereses sociales, profesionales y económicos, representantes de las administraciones públicas vinculadas al sector del consumo y representantes de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias. Reglamentariamente se desarrollará la composición y régimen de funcionamiento de la Comisión Consultiva de Consumo de Euskadi.

CAPÍTULO VII
DERECHOS LINGÜÍSTICOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS.

Artículo 37.– Derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias.

Con arreglo a lo establecido en el presente capítulo, y conforme a los términos de progresividad que en él se contienen, las personas consumidoras y usuarias tienen los siguientes derechos lingüísticos:

a) Derecho a recibir en euskera y castellano la información sobre bienes y servicios en los términos contemplados en el artículo 14 de la presente ley.

b) Autonomia Erkidegoaren lurralde-eremuan kokatzen diren enpresa edo establezimenduekin dituzten harremanetan, ofizialak diren bi hizkuntzetako edozein erabiltzekoa; enpresa eta establezimendu hauek, bi hizkuntza ofizialetako edozein erabiltzen dutela ere, zerbitzu egokia eman beharko diete.

38. artikulua.– Erakunde publikoak.

1.– Lege honetan xedatutakoaren ondorioetarako, honakoak izango dira erakunde publikoak:

a) Euskal Autonomia Erkidegoko administrazioak eta Estatuko Administrazioa, eta baita horien mende dauden edo horietako erakunde-administrazioa osatzen duten zuzenbide pribatu edo publikoko entitateak ere.

b) Titulartzat aurreko idatz-zatian aipatutako administrazioak dituzten zerbitzuak kudeatzeaz arduratzen diren edozein izaeratako erakundeak, baldin eta horiek mota honetako zerbitzuak eskaintzen diharduten.

c) Batik bat a) idatz-zatian aipatutako administrazio eta erakundeen partaidetza duten edo horien kontrolpeko erakundeak, hauen izaera edozein dela ere. Ondorio hauetarako, kontrol-harremana honako kasuetan dagoela ulertuko da: erakundearen boto-eskubide gehienak dituztenean edo gobernu-organoko kide gehienak izendatu edo kargutik kentzeko eskubidea dutenean.

2.– Erakunde publikoek kontsumitzaile eta erabiltzeekiko harremanetan bi hizkuntza ofizialak agertzea bermatuko dute. Hau guztia honela egingo da:

a) Euskal Autonomia Erkidegoaren lurralde-eremuko establezimenduetan, errotuluak, oharrak eta, oro har, jendeari zuzendutako jakinarazpenak euskaraz eta gaztelaniaz emango dira.

b) Kontsumitzaile eta erabiltzaileek betetzeko egiten diren inprimaki edo eredu ofizialak bi hizkuntzatan emango dira.

c) Kontsumitzaileak edo erabiltzaileak berak hizkuntza ofizialetako bakarra erabiltzea nahi duela adierazi ezean, bi hizkuntzatan idatziko dira atxikipen-kontratuak, klausula-ereduak dituzten kontratuak, araupeko kontratuak, baldintza orokorrak eta kontratu horiei buruzko edo horiek egitearen ondoriozko agiriak.

d) Zehazki kontsumitzaileei zuzendutako jakinarazpenak bi hizkuntzatan eman beharko dira, eta baita fakturak, aurrekontuak eta antzeko agiriak ere, kontsumitzaile eta erabiltzaileak berak bi hizkuntza ofizialetako bat bakarrik erabiltzea aukeratu ezean.

e) Bi hizkuntzatan idatziko dira, halaber, produktu eta zerbitzuak erabili eta mantentzeko jarraibideen liburuxkak, berme-agiriak eta etiketetan eta ontzietan adierazi beharrekoak.

f) Kontsumitzaile eta erabiltzaileei zuzendutako produktu, ondasun eta zerbitzuen eskaintza, sustapena eta publizitatea, erabilitako euskarria edozein dela ere, bi hizkuntzatan egingo da.

b) Derecho a usar cualquiera de las lenguas oficiales en sus relaciones con empresas o establecimientos que operen en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma, debiendo estos estar en condiciones de poder atenderles cualquiera que sea la lengua oficial en que se expresen.

Artículo 38.– Entidades públicas.

1.– A los efectos de lo dispuesto en la presente ley, tienen la consideración de entidades públicas:

a) Las administraciones públicas de Euskadi y la Administración del Estado, incluyendo los entes sujetos a derecho público o privado dependientes de aquéllas o que integran su administración institucional.

b) Las entidades de cualquier naturaleza que gestionan servicios públicos cuya titularidad corresponde a las administraciones mencionadas en el apartado anterior, en tanto en cuanto actúen en el ámbito de prestación de estos servicios.

c) Las entidades de cualquier naturaleza participadas mayoritariamente o controladas por las administraciones y entes mencionados en el apartado a). Se entenderá a estos efectos que existe una relación de control cuando se disponga de la mayoría de los derechos de voto de la entidad o se tenga derecho a nombrar o a destituir a la mayoría de los miembros de los órganos de gobierno.

2.– Las entidades públicas garantizarán la presencia de las dos lenguas oficiales en sus relaciones con las personas consumidoras y usuarias en la forma siguiente:

a) En los establecimientos del ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Euskadi, rótulos, avisos y en general comunicaciones dirigidas al público se formularán en euskera y castellano.

b) Los impresos o modelos oficiales confeccionados para su cumplimentación por consumidores y usuarios serán bilingües.

c) Salvo la opción expresa de la persona consumidora y usuaria a favor de la utilización de una de las dos lenguas oficiales, los contratos de adhesión, los contratos con cláusulas tipo, los contratos normados, las condiciones generales y la documentación que se refiera a los mismos o que se desprenda de la realización de los citados contratos tendrán redacción bilingüe.

d) Las comunicaciones dirigidas a consumidores en particular, así como facturas, presupuestos y documentos análogos deberán redactarse en forma bilingüe, salvo que la persona consumidora y usuaria elija expresamente la utilización de una de las dos lenguas oficiales.

e) Los manuales de instrucciones de uso y mantenimiento, documentos de garantía, etiquetaje y envasado de los productos o servicios deberán redactarse en forma bilingüe.

f) La oferta, promoción y publicidad de los productos, bienes y servicios destinados a las personas consumidoras y usuarias, cualesquiera que sean los soportes utilizados, se realizará de forma bilingüe.

3.– Erakunde publikoekin dituzten harremanetan, kontsumitzaile eta erabiltzaileek arreta eurak hautatzen duten hizkuntza ofizialean jasotzeko eskubidea dute. Herri-administrazioei dagokienez, Euskararen Erabilpena Arautzen duen azaroaren 24ko 10/1982 Oinarrizko Legeko 6. artikuluan ezarritakoari kalterik egin gabe, Jaurlaritzak egoki ikusten dituen neurriak hartuko ditu eta eskubide hori erabiltzen dela arian-arian bermatzeko beharrezko bitartekoak jarriko dira eskura.

4.– Estatuko Administrazioari aplikatzen zaizkion lege honetako xedapenek ez diote kalterik egingo Estatuaren eskumenari bere zerbitzuak antolatu behar dituenean.

39. artikulua.– Diruz lagundutako erakundeak eta interes orokorreko sektoreak.

1.– Lege honen ondorioetarako, honakoak izango dira diruz lagundutako erakundeak eta interes orokorreko sektoreak:

a) Legez unibertsalak, interes orokorrekoak edo beste kategoria batekoak diren zerbitzuak egiten dituzten erakunde edo pertsona juridikoak, edo unibertsaltasun eta berdintasuneko araubide juridikoaren pean dauden zerbitzuak ematen dituztenak, hala nola garraioak, telekomunikazioak eta energia-zerbitzuak.

b) Euskal herri-administrazioek ematen dituzten laguntzen edo diru-laguntzen onuradunak diren erakunde edo pertsona juridikoak, edo horietako edozeinekin lankidetza-hitzarmena sinatu dutenak. Kasu honetan, kontsumitzaile eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideei dagokien bermeak diru-laguntza edo hitzarmenaren xedearekin erlazionatutako harremanen eremua ere hartuko du.

2.– Erakunde hauek, publikoak direnean izan ezik, lege honetako 38. artikuluko 2. paragrafoan, a) , b) c) eta d) idatz-zatietan, ezarritako betebeharrak bete beharko dituzte. Erregelamendu bidez finkatuko da horiek arian-arian nola bete.

40. artikulua.– Bezeroarentzako arreta.

1.– Jendeari produktuak saldu eta zerbitzuak egiteaz arduratzen diren establezimenduek lege honetako 38. artikuluko 2. paragrafoan, a) , b) eta c) idatz-zatietan, ezarritako betebeharrak bete beharko dituzte. Era berean, kontsumitzaile eta erabiltzaileei arreta emateko gertu egon behar dute, horien hizkuntza ofiziala edozein dela ere.

2.– Aurreko paragrafoan adierazitako betebeharrez gain, indarreko legeriak establezimendu komertzial handi gisa kalifikatzen diren establezimenduek, baita jendeari ondasun eta produktuak eskaintzen dizkioten eta, hala ez diren arren, erakunde handi gisa kalifikatzen diren establezimenduek ere, 38. artikuluko 2. paragrafoan, d) idatz-zatian, jasotako betebeharra ere bete beharko dute. Erregelamenduz finkatuko dira erakunde handi kontsideratzeko betekizunak, alegia, negozio-bolumenari, langile-kopuruari eta/edo Euskal Autonomia Erkidegoan duten presentziari dagozkienak.

3.– En sus relaciones con las entidades públicas, las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a ser atendidas en la lengua oficial que elijan. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del Euskera, en relación con las administraciones públicas, el Gobierno adoptará las medidas oportunas y se arbitrarán los medios necesarios para garantizar de forma progresiva el ejercicio de este derecho.

4.– Las disposiciones de esta ley aplicables a la Administración del Estado se entienden sin perjuicio de la competencia estatal para ordenar sus servicios.

Artículo 39.– Entidades subvencionadas y sectores de interés general.

1.– A los efectos de esta ley, se considerarán entidades subvencionadas y sectores de interés general:

a) Entidades o personas jurídicas que prestan servicios legalmente calificados como universales, de interés general o cualquier otra categoría análoga, o que se encuentran sujetos a un régimen jurídico de universalidad e igualdad en su prestación, tales como transportes, telecomunicaciones y energéticos.

b) Entidades o personas jurídicas que sean beneficiarias de ayudas o subvenciones públicas concedidas por las administraciones públicas vascas, o que hayan suscrito un convenio de colaboración con cualquiera de ellas. En este caso, la garantía de los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias se extenderá al ámbito de relaciones vinculadas al objeto de la subvención o convenio.

2.– Estas entidades, siempre que no tengan la consideración de públicas, deberán cumplir las obligaciones establecidas en las letras a) , b) c) y d) del apartado 2 del artículo 38 de la presente ley. Reglamentariamente se regulará la progresiva exigencia de su cumplimiento.

Artículo 40.– Atención al público.

1.– Los establecimientos de venta de productos y prestación de servicios abiertos al público deberán cumplir las obligaciones establecidas en las letras a), b) y c) del apartado 2 del artículo 38 de la presente ley. Asimismo deberán estar en disposición de atender a las personas consumidoras y usuarias cualquiera que sea la lengua oficial en que se expresen.

2.– Además de las obligaciones señaladas en el apartado anterior, los establecimientos calificados como grandes establecimientos comerciales por la legislación vigente, así como aquellos establecimientos de oferta de bienes y servicios abiertos al público que, sin merecer esta calificación, pertenezcan a grandes entidades, deberán cumplir igualmente la obligación contenida en la letra d) del apartado 2 del artículo 38. Reglamentariamente se fijarán los requisitos de volumen de negocio, número de personas trabajadoras y/o grado de presencia en la Comunidad Autónoma que determinarán, a estos efectos, la consideración de grandes entidades.

3.– Erakunde publikoei atxikita eta jendearentzat irekita dauden establezimenduei lege honetako 38. artikuluan aurreikusitako araubidea aplikatuko zaie.

4.– Diruz lagundutako erakundeei eta interes orokorreko sektoreei dagozkien eta jendearentzat irekita dauden establezimenduek, 39. artikuluan bildutako betebeharrak betetzeaz gain, kontsumitzaile eta erabiltzaileei arreta emateko moduan egon beharko dute, horiek darabilten hizkuntza ofiziala edozein dela ere.

5.– Jaurlaritzak erregelamendu bidez finkatuko du artikulu honetako betebeharrak arian-arian nola bete.

41. artikulua.– Ondasun eta zerbitzuei buruzko informazioa emateko hizkuntza.

1.– Kapitulu honetan berariazko araubiderik eskatu ezean, Euskal Autonomia Erkidegoaren lurralde-eremuan ondasun eta zerbitzuen inguruan kontsumitzaile eta erabiltzaileei banatzen zaien informazioa, etiketa, ontzi eta jarraibide-inprimakietakoa barne, euskaraz nahiz gaztelaniaz eman ahal izango da, betiere osasuna eta segurtasuna babesteko asmoz aplikatzen den legeriak ezar dezakeenari kalterik egin gabe.

2.– Jaurlaritzak 1. paragrafoak aipatzen duen ondasun eta produktuei buruzko informazioan euskara erabil dadin sustatuko du.

3.– Euskal Autonomia Erkidegoaren eremuan araututako jatorri-deitura edo kalitate-deitura duten euskal ondasunek eta artisau-produktuek dituzten etiketetan jartzen diren nahitaezko datuak eta borondatezko informazio gehigarriak euskaraz agertuko dira, gutxienez. Betebehar hau arian-arian nola ezarri, erregelamendu bidez finkatuko da.

42. artikulua.– Sustapen-jarduketa publikoa.

1.– Jaurlaritzak kontsumitzaile eta erabiltzaileei ondasun eta zerbitzuak eskaintzen dizkieten erakundeen jarduketen eremuan euskara erabil dadin sustatzeko egoki ikusten dituen neurriak sustatu eta beharrezko bitartekoak jarriko ditu eskura.

2.– Jaurlaritzak arlo honetan euskara erabiltzea errazagoa egiten duten hizkera espezializatuko materialak zabaltzea sustatuko du.

III. TITULUA
PRODUKTU, ONDASUN ETA ZERBITZUEN KONTROLA ETA IKUSKAPENA.

43. artikulua.– Kontsumoko Ikuskapena.

1.– Euskal Autonomia Erkidegoko herri-administrazioek, eskumenak dituzten eremuetan, kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskura jarritako ondasun, produktu eta zerbitzuak kontrolatu eta ikuskatzeko jarduketak egingo dituzte modu koordinatuan, horien merkatura-

3.– A los establecimientos abiertos al público pertenecientes a entidades públicas les será de aplicación el régimen previsto en el artículo 38 de esta ley.

4.– Los establecimientos abiertos al público de entidades subvencionadas y sectores de interés general deberán, además de cumplir las obligaciones contempladas en el artículo 39, poder atender a las personas consumidoras y usuarias cualquiera que sea la lengua oficial en que se expresen.

5.– El Gobierno regulará la progresiva exigencia del cumplimiento de las obligaciones que se prevén en este artículo.

Artículo 41.– Lengua de la información sobre bienes y servicios.

1.– Salvo en los supuestos en que el presente capítulo contemple un régimen específico, la información facilitada a las personas consumidoras y usuarias en relación con los bienes y servicios distribuidos en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Euskadi, incluyendo la contenida en etiquetas, envases e impresos con las instrucciones de uso, podrá expresarse en euskera o castellano. Todo ello sin perjuicio de lo que para supuestos específicos, por razones de protección de la salud y seguridad, pueda establecer la legislación aplicable.

2.– El Gobierno promoverá la utilización del euskera en la información sobre bienes y servicios a que se refiere el apartado 1.

3.– Los datos obligatorios y las informaciones voluntarias adicionales que figuren en el etiquetaje de bienes vascos con denominación de origen o denominación de calidad y de los productos artesanales, regulados en el ámbito de la Comunidad Autónoma del País Vasco, figurarán, al menos, en euskera. Reglamentariamente se regulará la progresiva exigencia de esta obligación.

Artículo 42.– Actuación pública de fomento.

1.– El Gobierno impulsará las medidas oportunas y arbitrará los medios necesarios para impulsar el uso del euskera en el ámbito de las actuaciones de las entidades que ofrecen bienes y servicios a las personas consumidoras y usuarias.

2.– El Gobierno promoverá la difusión de materiales con lenguaje especializado que faciliten el uso del euskera en este ámbito.

TÍTULO III
CONTROL E INSPECCIÓN DE LOS PRODUCTOS, BIENES Y SERVICIOS

Artículo 43.– Inspección de consumo.

1.– Las Administraciones públicas de Euskadi, en sus respectivos ámbitos competenciales, desarrollarán actuaciones de control e inspección de modo coordinado sobre los bienes, productos y servicios puestos a disposición de las personas consumidoras y usuarias en cual-

tze-prozesuko edozein fasetan. Jarduketa horien bidez, ondasun, produktu eta zerbitzuak kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesteari dagokionez indarrean dagoen legeriaren araberakoak ote diren egiaztatuko da, bereziki honakoak kontuan hartuta: ondasun, produktu eta zerbitzu horien ezaugarri tekniko eta higieniko-sanitarioak, segurtasun eta merkataritza ezaugarriak, eta nola egokitzen diren, bestalde, bultza dezaketen itxaropenetara, horien aurkezpen-deskripziotik, publizitatetik, preziotik eta bestelako inguruabarretatik sortzen direnetara.

2.– Toki-erakundeek eta Eusko Jaurlaritzak modu koordinatuan jardungo dute. Bi aldeek ikuskapen eta kontrol baliabideak bateratuko dituzte eta beharrezko laguntza eta informazioa lortzea errazagoa egingo dute, honela kontsumitzaile eta erabiltzaileen interesak hobeto eta modu eraginkorragoan babesten direla bermatuz.

44. artikulua.– Jarduketa-eremua.

1.– Ikuskapen-jarduketak erregelamenduz honela sailkatutako ondasun, produktu eta zerbitzuetan aplikatuko dira batik bat: erabilera edo kontsumo arrunt, ohiko eta orokorra dutenetan; kontsumitzaile eta erabiltzaileen interes ekonomikoei, osasunari eta segurtasunari kalte egin diezaieketenetan; edo, lege honetako 5. artikuluan ezartzen den bezala, babes berezia behar duten kolektiboetan eragina izan dezaketenetan.

2.– Titulu honetan ezarritakoa aurrera eramateko kontsumoko ikuskatzailearen zereginek ez diete kalterik egingo dagozkien eskumeneko gaietan Eusko Jaurlaritzako gainerako sailek garatzen dituzten zereginei.

45. artikulua.– Ikuskatzaileak.

1.– Kontsumoko ikuskatzaileak, dagokien ikuskapen-zeregina betetzerakoan, agintetzat hartuko dira ondorio guztietarako.

2.– Ikuskatzaileek, beren zereginak betetzerakoan, beti beren burua identifikatu beharko dute dagokion egiaztagiri ofiziala erakutsiz. Modu proportzionatuan eta legez ezarritako preskripzioen arabera jardungo dute eta, kasu guztietan, isilpean mantendu beharko dute lortutako informazio guztia.

3.– Lege honetan xedatutakoa betetzen dela bermatu eta ziurtatzeaz arduratzen diren kontsumoko ikuskapen-zerbitzuen egitura eta zereginak erregelamendu bidez arautuko dira.

46. artikulua.– Ikuskatzaileen ahalgoak.

1.– Ikuskapen-jarduketak egiteko, beste aginte batzuei, edo hauen eragileei, beharrezkoak zaizkien laguntza, partaidetza eta babesa eskatu ahal izango dizkiete.

2.– Beren zereginak betetzeko unean, ikuskatzaileek egin behar duten jarduketarekin zuzenean edo zeharka erlazionatuta dauden bulego, instalazio eta gune mota

quier fase de comercialización, a fin de comprobar su adecuación a la legislación vigente en materia de protección a las personas consumidoras y usuarias, en especial en lo que se refiere a sus características técnicas, higiénico-sanitarias, de seguridad y comerciales, y su adecuación a las expectativas que pueden motivar su adquisición, derivadas, en su caso, de las descripciones realizadas en su presentación, publicidad, precio y otras circunstancias.

2.– Las entidades locales actuarán coordinadamente con el Gobierno Vasco, aunando sus recursos de inspección y control y facilitando el apoyo e información necesarios con el fin de conseguir una mejor y más eficaz protección de los intereses de las personas consumidoras y usuarias.

Artículo 44.– Ámbito de actuación.

1.– Las actuaciones de inspección se realizarán preferentemente sobre aquellos bienes, productos y servicios establecidos por la normativa como de uso o consumo común, ordinario y generalizado, y sobre aquellos que pudieran perjudicar los intereses económicos, la salud o la seguridad de las personas consumidoras y usuarias o pudieran afectar a colectivos de especial protección previstos en el artículo 5 de la presente ley.

2.– Las funciones atribuidas al personal inspector de consumo para la ejecución de lo contemplado en este título se ejercitarán sin perjuicio de las que desarrollen el resto de los Departamentos del Gobierno Vasco en materias de su competencia.

Artículo 45.– El personal inspector.

1.– El personal de la inspección de consumo, cuando actúe en el ejercicio de su función inspectora, tendrá la consideración de autoridad a todos los efectos.

2.– El personal inspector, cuando actúe en el ejercicio de sus funciones, deberá identificarse siempre exhibiendo la acreditación oficial correspondiente. Actuará de un modo proporcionado y conforme a las prescripciones legalmente establecidas, y, en todo caso, estará obligado a mantener estricto sigilo profesional respecto a las informaciones obtenidas.

3.– Reglamentariamente se regulará la estructura y funciones de los servicios de inspección de consumo encargados de garantizar y velar por el cumplimiento de lo dispuesto en esta ley.

Artículo 46.– Facultades del personal inspector.

1.– Para el desarrollo de sus actuaciones inspectoras, podrán solicitar el apoyo, concurso, auxilio y protección que les resulten precisos de cualquier otra autoridad o sus agentes.

2.– En el ejercicio de sus funciones, el personal inspector podrá acceder a todo tipo de oficinas, instalaciones y dependencias que tengan relación directa o indi-

guztietara sartzerik izango dute. Era berean, jarduketaren xedearekin zuzeneko nahiz zeharkako harremana duen edozein pertsona fisiko nahiz juridikori bertaratzeko eta laguntzeko eska diezaiokete.

3.– Ikuskatzaileek ikerketarako bidezkoak diren merkataritza eta kontabilitate agiriak nahiz beste edozein motatako agiriak eskuratu eta aztertu ahal izango dituzte, eta horien kopia ere egingo ahal izango dute.

4.– Era berean, produktuen laginak hartu ahal izango dituzte, eta baita beste edozein motatako kontrol edo entseguak egin ere produktu, ondasun eta zerbitzuetan.

5.– Ikerketak ere egin ahal izango dituzte, batik bat kontsumitzaile eta erabiltzaileen osasun, segurtasun eta legezko interes ekonomikoetarako arriskua ekar dezaketen sektoreetan merkataritza-azterlanak ezagutu eta egiteko informazioa lortzera bideratuak egongo direnak.

6.– Eginbideen izaera kontuan hartuta eta horiek hobeto bete ahal izateko, dokumentazioa eta bertaratzeak behar direnean, ikuskapen-bisitan edo Zuzenbidean onartzen den beste bitarteko bat erabiliz egin ahal izango dira, ikuskatzen den enpresan bertan, jarduerarekin erlazionatutako lokaletan eta kontrol-organoen bulegoetan.

47. artikulua.– Ikuskapen-aktak.

1.– Administrazioko arau-haustetzat har daitezkeen gertaeretan ikuskatzaileek egiten dituzten jarduketak aktetan bilduko dira idatziz. Akta horietan honakoak adierazi beharko dira, gutxienez:

a) Ikuskatzaileen arreta hartu duenaren edo dutenen identifikazio osoa; zeregin horretan zein izaerarekin aritu den edo diren ere aipatu behar da.

b) Ikuskatzaileen identifikazioa.

c) Antzemandako gertaerak, horietan izandako inguruabarrak edo interesgarri liratekeenak, eta ikuskapenean parte hartzen dutenek egin nahi dituzten adierazpenak.

d) Jarduketa egiten den lekua, data, ordua eta arrazoiak, eta, dagokionean, burututako eginbideak eta erantsitako agirien zerrenda.

e) Hartutako zuhurtziako neurriak eta hauen zergatia eta xedea, Euskal Autonomia Erkidegoko Herri Administrazioen Zigortzeko Ahalmenari buruzko otsailaren 20ko 2/1998 Legearen 32.2 artikuluarekin bat etorriz.

f) Ikuskatzaileen sinadura eta bertaratu denarena edo direnenak, hala badagokio. Hau egin aurretik, aktan bildutakoaren inguruan nahi duten adierazpenak egiteko eskubidea dutela jakinaraziko zaie.

2.– Bertaratu denak edo direnek sinatzeari uko egin arren, akta ez da baliorik gabe geratuko. Sinatuko ez balu, agiria jaso ahal izateko bakarrik sina dezakeela jarecta con la actuación que esté llevando a cabo. Podrá requerir también la comparecencia y colaboración de cualquier persona, física o jurídica, que de forma directa o indirecta pueda tener alguna relación con el objeto de su actuación.

3.– El personal inspector podrá acceder y examinar los documentos mercantiles, contables o de cualquier otro tipo que resulten relevantes para la investigación, y podrá obtener copia o reproducción de los mismos.

4.– Podrá realizar asimismo tomas de muestras de productos, así como cualquier otro tipo de control o ensayo sobre los productos, bienes y servicios.

5.– También podrá llevar a cabo investigaciones destinadas a la obtención de información que permita conocer y realizar estudios de mercado en sectores de los cuales se pudieran derivar riesgos para la salud, la seguridad y los legítimos intereses económicos de las personas consumidoras y usuarias.

6.– Cuando, por la naturaleza de las diligencias y para la mejor realización de las mismas, se requiera documentación y comparecencias, se podrán efectuar durante la visita inspectora o por cualquier otro medio aceptado en Derecho, en la empresa inspeccionada, en los locales relacionados con la actividad y en las dependencias de los propios órganos de control.

Artículo 47.– Actas de inspección.

1.– Las actuaciones del personal inspector de consumo en las que se constaten hechos que puedan ser constitutivos de infracción administrativa se documentarán mediante actas en las que se hará constar, como mínimo:

a) Identificación completa de la persona o personas que atiendan a la inspección, indicando la calidad en la que actúen.

b) Identificación del personal inspector actuante.

c) Los hechos apreciados, las circunstancias concurrentes o de interés y las manifestaciones que deseen formular quienes atienden a la inspección.

d) Lugar, fecha, hora, motivos de la actuación y, cuando proceda, diligencias practicadas y relación de documentos adjuntos.

e) Medidas cautelares adoptadas así como su causa y finalidad, de acuerdo con el artículo 32.2 de la Ley 2/1998, de 20 de febrero, de Potestad Sancionadora de las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

f) Firma del personal inspector actuante así como de la persona o personas comparecientes, en su caso, no sin antes advertirles del derecho que les asiste a que se reflejen en el acta las manifestaciones que deseen formular en relación con su contenido.

2.– La negativa a la firma por parte de la persona o personas comparecientes no invalidará el acta. Si ésta se produce, se le comunicará que puede estampar su fir-

kinaraziko zaio, eta hala egiten duela zehaztu beharko da. Honek guztiak ez du aktaren baliozkotasuna aldatuko.

3.– Kontsumoko ikuskatzaileek ikuskapen-aktetan biltzen dituzten gertakariak benetakotzat hartuko dira, aurkakoa frogatu ezean.

48. artikulua.– Ikuskatzen diren pertsona edo erakundeen betebeharrak.

Produktu, ondasun eta zerbitzuak sortu, inportatu edo hornitzen dituzten pertsona fisiko edo juridikoek, horien legezko ordezkariek edo establezimenduaren ardura dutenek honetara behartuta egongo dira:

a) Garatzen den jardueraren kontrola egin ahal izateko, ikuskatzaileei establezimenduak dituen guneetan ikuskapenak egin ditzaten eta sar daitezen trabarik ez jartzera.

b) Instalazio, produktu, ondasun edo zerbitzuei buruzko informazioa ematera eta, eskatzen diren guztietan, jarduera garatzeko beharrezkoak diren baimen, erregistro eta lizentziak aurkeztera; emandako datuak egiazkoak ote diren zuzenean frogatzeko bidea emango zaie ikuskatzaileei.

c) Ikuskatzaileei egin diren transakzioak justifikatzen dituzten agiriak aurkeztera, hala nola fakturak, albaranak eta legez eskatutako gainerako dokumentuak, eta baita eska daitezkeen erantzukizunak zehazteko beharrezkoak diren agiriak ekartzera ere.

d) Aurreko puntuetan aipatutako agirien kopiak egiteko aukera ematera.

e) Zerbitzu eskudunek eskatutako toki eta unean bertaratu eta agiriak aurkeztera.

f) Laginak hartzeko edo, edozein merkaturatze-fasetan, produktu, ondasun eta zerbitzuei beste edozein motatako kontrol edo entseguak egiteko baimena ematera.

g) Behin-behineko neurrien pean dauden produktu, ondasun eta zerbitzuak egoki gorde eta kontserbatzera. Honen inguruan zerbitzu eskudunek emandako jarraibideak une oro errespetatuko dira.

IV. TITULUA
ZEHAPEN-AHALGOA

I. KAPITULUA
ARAU OROKORRAK

49. artikulua.– Zehapen-ahalgoa.

1.– Kontsumitzaile eta erabiltzaileak babesteko eskumena duten Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrak eta Euskadiko Toki Administrazioak dute kontsumoaren arloko zehapen-ahalgoa; ahalgo hori, zehazki, esleitu zaien administrazio-organoek erabiliko dute.

ma a los únicos efectos de recepción del documento, lo cual se hará constar, sin que por ello se altere la validez del acta.

3.– Los hechos que figuren constatados por los inspectores o inspectoras de consumo en las actas de inspección se presumirán ciertos, salvo prueba en contrario.

Artículo 48.– Obligaciones de las personas o entidades inspeccionadas.

Las personas físicas o jurídicas que produzcan, importen o suministren productos, bienes y servicios, sus representantes legales o quienes estén a cargo del establecimiento estarán obligadas a:

a) Facilitar las visitas de inspección y acceso a las dependencias del establecimiento para el control de la actividad desarrollada.

b) Suministrar la información de interés al caso sobre instalaciones, productos, bienes o servicios, y, siempre que se requieran, las autorizaciones, registros, permisos y licencias necesarios para el ejercicio de la actividad, permitiendo que el personal inspector compruebe directamente los datos aportados.

c) Facilitar a la inspección la documentación que sirva de justificación a las transacciones efectuadas, tales como los contratos, facturas, albaranes y demás documentos exigidos legalmente, así como aquellos que sean necesarios para determinar las responsabilidades pertinentes.

d) Facilitar la obtención de copia o reproducción de la documentación citada en los puntos anteriores.

e) Comparecer y presentar documentación donde y cuando hayan sido requeridas por los servicios competentes.

f) Permitir que se practique la toma de muestras o que se efectúe cualquier otro tipo de control o ensayo sobre los productos, bienes y servicios en cualquier fase de su comercialización.

g) Depositar y conservar adecuadamente los productos, bienes y servicios sujetos a medidas provisionales, siguiendo en todo momento las instrucciones formuladas por los servicios competentes al respecto.

TÍTULO IV
DE LA POTESTAD SANCIONADORA

CAPÍTULO I
NORMAS GENERALES

Artículo 49.– Potestad sancionadora.

1.– Corresponde a las Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y a la Administración local de Euskadi, competentes en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias, la potestad sancionadora en materia de consumo, ejerciéndose por los órganos administrativos de la misma que la tengan atribuida.

2.– Euskadiko lurralde-eremuan egiten diren kontsumoaren arloko urratzeak Euskal Autonomia Erkidegoko Herri Administrazioen Zigortzeko Ahalmenari buruzko otsailaren 20ko 2/1998 Legean ezarritakoarekin bat etorriz zehatuko dira, betiere zehapen-prozedura izapidetu ondoren.

II. KAPITULUA
URRATZEAK

50. artikulua.– Kontsumoaren arloko urratzeak.

1.– Honako hauek dira kontsumitzaileen osasuna eta segurtasuna zaintzearen arloko urratzeak:

a) Kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskura jarritako ondasun eta zerbitzuen osasun-egoera eta segurtasuna dela-eta jarritako betekizun, baldintza, betebehar eta debekuak ez betetzea.

b) Kontsumitzaile eta erabiltzaileen osasun eta segurtasunean arriskuak edo kalteak eragiten dituzten jardunak edo ez-egiteak garatzea, jakinda edo nahita egin direlako, edota kasuan kasuko jarduera, zerbitzu edo instalazioari dagozkion eginbidea eta arreta-neurriak bertan behera utzi direlako.

c) Egoera berezietarako aldian aldiko agintari eskudunek zehazten dituzten aurretiazko eskakizunak ez betetzea edo urratzea; eskakizun horiek kontsumitzaile eta erabiltzaileen osasun publikorako edo segurtasunerako oso kaltegarriak izan daitezkeen beste edozein motatako kutsadura edo inguruabarrak saihesteko zehazten dira.

2.– Honako hauek dira ondasun eta produktuak aldatu eta faltsutzearen eta eremu horretan iruzurra egitearen arloan gertatzen diren urratzeak:

a) Substantzia edo elementuren bat gehitu edo kendu zaien ondasun eta produktuak egin, banatu, hornitu edo saltzea. Gehitze edo kentze hori ondasun edo produktuen konposizioa, kalitatea, egitura, pisua edo bolumena aldatzeko, berariaz eta erregelamenduz baimenduta ez dauden prozesu edo prozeduren bidez akatsak zuzentzeko edo erabilitako produktuen kalitate baxuagoa edo aldaketak ezkutatzeko egina izan daiteke.

b) Ondasunak egin, banatu, hornitu edo saltzea, horien konposizioa edo kalitatea indarreko xedapenetara edo Administrazioak eman beharreko baimenera egokitzen ez denean, edo dagokion erregistroan aitortu eta idatzitakoaren ezberdina denean.

3.– Honako hauek dira zerbitzuak ongi ez egitearen ondorioz gertatzen diren urratzeak:

a) Mota guztietako zerbitzuetan aplikatzen den arautegiaren araberako kalitate, kantitate, intentsitate, izaera, epe edo prezioaren baldintzak ez betetzea, edo eskaini edo ematen diren baldintzak ez betetzea.

2.– Las infracciones en materia de consumo cometidas en el ámbito territorial de Euskadi serán sancionadas, previa tramitación del correspondiente procedimiento sancionador, de acuerdo con lo establecido en la Ley 2/1998, de 20 de febrero, de la Potestad Sancionadora de las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

CAPÍTULO II
DE LAS INFRACCIONES

Artículo 50.– Infracciones en materia de consumo.

1.– Constituyen infracción en materia de protección de la salud y seguridad de las personas consumidora y usuarias:

a) El incumplimiento de los requisitos, condiciones, obligaciones o prohibiciones en materia de salud y seguridad de los bienes y servicios puestos a disposición de las personas consumidoras y usuarias.

b) Las acciones u omisiones que produzcan riesgos o daños efectivos para la salud o seguridad de las personas consumidoras y usuarias, ya sea en forma consciente o deliberada, ya por abandono de la diligencia y precauciones exigibles en la actividad, servicio o instalación de que se trate.

c) El incumplimiento o transgresión de los requerimientos previos que concretamente formulen las autoridades que resulten competentes para situaciones específicas, al objeto de evitar contaminaciones o circunstancias nocivas de otro tipo que puedan resultar gravemente perjudiciales para la salud pública o la seguridad de las personas consumidoras y usuarias.

2.– Constituyen infracciones por alteración, adulteración o fraude de bienes y productos:

a) La elaboración, distribución, suministro o venta de bienes y productos a los que se haya adicionado o sustraído cualquier sustancia o elemento para variar su composición, calidad, estructura, peso o volumen, para corregir defectos mediante procesos o procedimientos que no estén expresa y reglamentariamente autorizados, o para encubrir la inferior calidad o alteración de los productos utilizados.

b) La elaboración, distribución, suministro o venta de bienes cuando su composición o calidad no se ajuste a las disposiciones vigentes o a la correspondiente autorización administrativa o difiera de la declarada y anotada en el registro correspondiente.

3.– Constituyen infracciones por defectuosa o incorrecta prestación de servicios:

a) El incumplimiento, en la prestación de todo tipo de servicios, de las condiciones de calidad, cantidad, intensidad, naturaleza, plazo o precio, de acuerdo con la normativa que resulte aplicable, o con las condiciones en que se presten u oferten.

b) Kontsumo-ondasunen berme eta konponketaren arloan indarrean den arautegia edo kontsumitzaileari eskainitako baldintzak ez betetzea.

c) Laguntza tekniko nahikorik ez izatea edo ordezko piezarik ez edukitzea, aplikatzekoa den arautegiak ezarritakoa urratuz edo ondasunak eskuratzerakoan kontsumitzaileari eskainitako baldintzak urratuz, baldintza horiek hobeak baldin badira.

d) Bermealdian zerbitzuak oker erabiltzea.

4.– Honako hauek dira normalizazio teknikoaren arloan eta merkataritza eta zerbitzugintza arloan, bai eta ondasunak edo zerbitzuak saltzeko eta hornitzeko baldintzen edo tekniken arloan ere, gertatzen diren urratzeak:

a) Ondasun eta produktuen normalizaziorako xedapenak ez betetzea.

b) Arauz edo administrazio-ebazpenez merkaturatzea debekatua duten ondasun eta produktuak saltzea, eta baita merkaturatzeko administrazio-baimena behar duten ondasun eta produktuak baimen hori gabe merkaturatzea ere.

c) Ondasun eta produktuak saltzean edo zerbitzuak egitean informazio edo publizitateari buruzko egiatasun-beharra ez betetzea, ondasun eta produktu horiei, gero erosi, erabili, itzuli edo erreklamatzeko, benetan dituzten edo izan ditzaketen kalitate, ezaugarri, emaitza edo baldintzak ez direnak egotziz; hartzaileek era batera edo bestera oker ulertzea eragiten duen edo eragin dezakeen publizitatea, eta produktu edo zerbitzuaren benetako ezaugarri eta nolakotasunak ezagutzeko beharrezko datuak isiltzen dituena.

d) Produktu edo zerbitzuetan marka, kontraste, zigilu eta kontramarken erabilerari buruzko xedapenak ez betetzea; eta baimenik ez duten edo beren gaineko araudi espezifikoa ez betetzeagatik kendu diren kalitate-bereizgarriak erabiltzea.

e) Kontsumitzaileari edo erabiltzaileari bidegabeko baldintza, gainordain edo kobratzeak, eskatu ez diren zerbitzu osagarriak edo gutxieneko kantitateak arrazoirik gabe ezarriz egindako transakzioak; eta legeak onartzen dituen edo eskaintzen diren ordaintzeko bideak ez onartzea.

f) Kontsumitzaileei berme-agiririk ez ematea.

g) Kontsumitzaile eta erabiltzaileek sinatzen dituzten kontratuetako baldintza orokorretan edo publizitate-eskaintzetan, aplikagarriak diren xedapenek pertsona horiei aitortzen dizkieten eskubideak mugatu edo urratzen dituzten klausulak sartzea.

b) El incumplimiento de la normativa vigente o de las condiciones ofertadas a las personas consumidoras y usuarias en materia de garantía y arreglo o reparación de bienes de consumo.

c) La insuficiencia de la asistencia técnica o inexistencia de piezas de repuesto, contraviniendo lo dispuesto en la normativa aplicable o las condiciones ofrecidas a la persona consumidora y usuaria en el momento de adquisición, si fueran más favorables.

d) La defectuosa prestación de servicios durante el periodo de garantía.

4.– Constituyen infracciones en materia de normalización técnica, comercial y de prestación de servicios, así como en materia de condiciones o técnicas de venta o suministro de bienes o servicios:

a) El incumplimiento de las disposiciones de normalización de bienes y productos.

b) La puesta en el mercado de bienes y productos cuya comercialización haya sido declarada prohibida por una norma o resolución administrativa, así como la comercialización de aquellos que, precisando autorización administrativa, carezcan de ella.

c) El incumplimiento del deber de veracidad informativa o publicitaria en la venta de bienes y productos o en la prestación de servicios, de manera que se les atribuyan calidades, características, resultados o condiciones de adquisición, uso o devolución que difieran de los que realmente posean o puedan obtenerse, y toda la publicidad que de cualquier forma induzca o pueda inducir a error a las personas a las que se dirige, así como aquella que silencie datos fundamentales que impidan conocer las verdaderas características o naturaleza del producto o servicio.

d) El incumplimiento de las disposiciones sobre uso de marchamos, contrastes, precintos y contramarcas en los productos o servicios, así como el uso de distintivos de calidad no autorizados o retirados por incumplimiento de su normativa específica.

e) La realización de transacciones en las que se imponga injustificadamente a la persona consumidora o usuaria condiciones, recargos o cobros indebidos, prestaciones accesorias no solicitadas o cantidades mínimas, así como la no aceptación de los medios de pago admitidos legalmente u ofertados.

f) La no entrega a las personas consumidoras y usuarias del documento de garantía.

g) La inclusión, en las condiciones generales de los contratos que suscriban las personas consumidoras y usuarias o en las ofertas publicitarias, de cláusulas que limiten o vulneren los derechos reconocidos a las personas consumidoras y usuarias por las disposiciones que resulten aplicables.

h) Merkataritza-transakzioen edo zerbitzu-egiteen faktura edo egiaztagiriak ez ematea, edo nahitaezko baldintzak bete gabe ematea.

i) Kontsumitzaile eta erabiltzaileei gordailu-ordezkagiriak ez ematea, edo nahitaezko baldintzak bete gabe ematea.

5.– Honako hauek dira informazio, zaintza, ikerkuntza, ikuskaritza, tramitazio eta betearazpen arloan gertatzen diren urratzeak:

a) Denda, zerbitzu-egile eta profesionalek nahitaezko erreklamazio-orriak ez edukitzea edo ez ematea.

b) Ikuskatze-lanak errazteari dagokionez, aurka jartzea, uko egitea edo oztopoak ipintzea, eta berdin agintari eskudunek nahiz euron agenteek eskatzen dituzten datuak edo informazioa emateari dagokionez ere, agintari edo agente horiek informatu, zaindu, ikertu, ikuskatu, izapidetu eta gauzatzeko lanetan dihardutela; halaber, informazio okerra edo gezurrezko dokumentazioa ematea, eta, bereziki, lege honetako 48. artikuluan ezartzen diren eginbeharrak ez betetzea.

c) Legeak baimentzen ez duen edozein modutan erabili, lekualdatu edo edukitzea arauz gordetako laginak, edo atzemandako nahiz agintari eskudunen behin-behineko neurrietara lotutako salgaiak.

d) Lege honetan eta aplikagarriak diren gainerako arauetan aitortzen diren eskubideak behar bezala babesteko gauzatu diren kontrol-jardueren ondorioz hasitako prozeduretan, agintari eskudunen behin-behineko neurriak ez betetzea; eta zehapen-prozeduretan eman daitezkeen administrazio-ebazpenen eraginkortasuna bermatzeko beharrezkoak diren behin-behineko neurriak ez betetzea.

e) Pertsona fisikoak edo juridikoak euren bulegoetan nahiz agintari eskudunen bulegoetan agertu nahi ez izatea edo horren aurka egitea; betiere, informatu, zaindu, ikertu, ikuskatu, izapidetu eta gauzatzeko lanen barruan agintari eskudunek edo euron agenteek berariazko eta idatzizko errekerimendua jakinarazi badute.

6.– Oro har, kontsumitzaile eta erabiltzaileak babesteko indarrean dauden arauek eta xedapen osagarriek berariaz ezartzen dituzten baldintza, eginbehar edo debekuak ez betetzea.

51. artikulua.– Urratzeen gaineko erantzukizuna.

1.– Lege honetan tipifikatzen diren urratzeen erantzule izango dira, egitez edo ez-egitez, horietan parte hartu duten pertsona fisiko edo juridikoak.

2.– Kontsumitzaile edo erabiltzaileei produktuak nahiz zerbitzuak egiten, inportatzen, saltzen edo hor-

h) La no extensión de la correspondiente factura o documento acreditativo de las transacciones comerciales o prestaciones de servicios, así como su emisión con incumplimiento de los requisitos preceptivos.

i) La no entrega a las personas consumidoras y usuarias del correspondiente resguardo de depósito o su emisión con incumplimiento de los requisitos preceptivos.

5.– Constituyen infracciones en materia de información, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución:

a) La no tenencia o negativa a facilitar las hojas de reclamaciones preceptivas por parte de los comercios, prestadores y prestadoras de servicios y profesionales.

b) La resistencia, negativa u obstrucción a facilitar las labores de inspección o a suministrar datos o informaciones solicitadas por las autoridades competentes o sus agentes en el desarrollo de sus funciones de información, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución, así como el suministro de información inexacta o documentación falsa, y, en particular, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 48 de esta ley.

c) La manipulación, traslado o disposición en cualquier forma no autorizada legalmente de las muestras depositadas reglamentariamente, o de las mercancías decomisadas o sujetas a medidas provisionales por las autoridades competentes.

d) El incumplimiento de las medidas provisionales adoptadas por las autoridades competentes en los procedimientos iniciados como consecuencia de las actuaciones de control efectuadas para la debida protección de los derechos reconocidos en esta ley y demás normas aplicables, así como el incumplimiento de las medidas de carácter provisional que resulten necesarias para asegurar la eficacia de las resoluciones administrativas que pudieran recaer en los procedimientos sancionadores.

e) La excusa reiterada, la negativa o resistencia a la comparecencia de las personas físicas o jurídicas ante las dependencias propias o de las autoridades competentes, siempre que medie requerimiento notificado, expreso y por escrito al respecto por parte de las autoridades competentes o de sus agentes en desarrollo de las labores de información, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución.

6.– En general, el incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones expresamente establecidos por la normativa vigente en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias y disposiciones complementarias.

Artículo 51.– Responsabilidad de las infracciones.

1.– Serán responsables de las infracciones tipificadas en esta ley las personas físicas o jurídicas que por acción u omisión hubieren participado en las mismas.

2.– Quien fabrique, importe, venda o suministre productos o servicios a las personas consumidoras o

nitzen dizkiena produktu eta zerbitzu horien jatorri, identitate eta egokitasunaren erantzule izango da, baita horietan egiaztatu diren urratzeena ere, bakoitzaren jardueraren arabera.

3.– Soltean dauden produktuen erantzulea edukitzailea bera izango da, salbu aurreko edukitzailearen erantzukizuna benetan egiaztatzen bada.

4.– Ontziratuta, etiketatuta edo erabateko itxierarekin dauden produktuen kasuan, etiketan, aurkezpenean edo publizitatean agertzen den enpresaren edo sozietatearen izena izango da erantzulea. Nolanahi ere, aipatu erantzukizunetik salbuetsi ahal izango da besteren batek faltsutu edo behar ez bezala erabili duela frogatzen bada.

5.– Urratzea pertsona juridikoari egozten zaionean, bere organo artezkariak edo zuzendaritza-organoak osatzen dituzten pertsona fisikoak ere erantzuletzat har daitezke, baita egite eta kontrolaren ardura duten teknikariak ere, sozietateei buruz indarrean dagoen legeriarekin bat etorriz. Kasu hauetan, erruduntasun-judizioa Euskal Autonomia Erkidegoko Herri Administrazioen Zigortzeko Ahalmenari buruzko otsailaren 20ko 2/1998 Legearen 9.3 artikuluan ezarritakoaren arabera egingo da.

Pertsona juridikoen kasuan, urratze moduan tipifikatu den jarduera egitean kideren batek ezetza edo aurkako botoa ematen badu, eta hori fede-emaile bidez jasota geratzen bada, erantzukizuna kenduko zaio.

52. artikulua.– Urratzeen sailkapena.

1.– Kontsumoaren esparruko urratzeak arinak, larriak edo oso larriak izan daitezke, hurrengo irizpideak agertzen diren kontuan hartuta:

a) Kontsumitzaile eta erabiltzaileen osasunerako kalte edo arrisku larria.

b) Kontsumitzaile eta erabiltzaileen interes ekonomikoentzako kalte larria.

c) Zabarkeria larria edo doloa.

d) Urratzearen orokortzea, berak ukitzen duen hartzaile-kopuruari dagokionez.

e) Babes berezia duen taldean zuzeneko ondorioak izatea.

2.– Urratze arintzat hartuko dira araututako urratze-moduetakoak, baldin eta aurreko paragrafoan aipatzen diren irizpideetatik bat ere agertzen ez bada.

3.– Urratze larritzat hartuko dira artikulu honetako 1. paragrafoan aipatzen diren irizpideetatik baten bat duten tipifikatutako portaerak.

4.– Urratze larritzat hartuko da izaera bereko urratze bi edo gehiago urtebetean egitea.

5.– Urratze oso larritzat hartuko dira artikulu honetako 1. paragrafoan aipatzen diren irizpideetatik urratze bi edo gehiago dituzten tipifikatutako portaerak.

usuarias responderá del origen, identidad e idoneidad de los mismos y de las infracciones comprobadas en ellos, conforme a la actuación de cada cual.

3.– De los productos a granel será responsable el tenedor de los mismos, excepto que se pueda probar la responsabilidad, de una manera cierta, de un tenedor anterior.

4.– En el supuesto de productos envasados, etiquetados o cerrados con cierre íntegro, será responsable la firma o razón social que figure en la etiqueta, presentación o publicidad. Podrá eximirse de esa responsabilidad probando su falsificación o incorrecta manipulación por terceras personas, que serán las responsables.

5.– Cuando una infracción sea imputada a una persona jurídica podrán ser consideradas responsables también las personas físicas que integren sus órganos rectores o de dirección, así como los técnicos responsables de la elaboración y control de acuerdo con la legislación vigente en materia societaria. En estos casos el juicio de culpabilidad se realizará de acuerdo con lo previsto en el artículo 9.3 de la Ley 2/1998, de 20 de febrero, de la Potestad Sancionadora de las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

En el supuesto de personas jurídicas, cuando quede constancia de forma fehaciente de la negativa o voto en contra de alguno de sus miembros en relación con la realización de la actuación tipificada como infracción, el mismo será exonerado de responsabilidad.

Artículo 52.– Calificación de las infracciones.

1.– Las infracciones en materia de consumo se calificarán como leves, graves o muy graves en función de la concurrencia de los siguientes criterios:

a) Daño o riesgo grave para la salud o seguridad de las personas consumidoras y usuarias.

b) Lesión grave de los intereses económicos de las personas consumidoras y usuarias.

c) Negligencia grave o dolo.

d) Generalización de la infracción, en cuanto al número de personas destinatarias afectadas por la misma.

e) Afección directa a un colectivo de personas especialmente protegido.

2.– Se calificarán como leves las infracciones que incumplan los tipos regulados cuando no concurra ninguno de los criterios señalados en el párrafo anterior.

3.– Serán calificadas como graves las conductas tipificadas en las que concurra alguno de los criterios señalados en el párrafo 1 de este artículo.

4.– Se considerará infracción grave la comisión de dos o más infracciones leves de la misma naturaleza en el transcurso de un año.

5.– Serán infracciones muy graves las conductas tipificadas en las que concurran dos o más de los criterios señalados en el párrafo 1 de este artículo.

6.– Izaera bereko urratze larri bi edo gehiago urte batean egitea urratze oso larritzat hartuko da, betiere urratze larriak urratze arinetan berriro erortzeagatik sortu ez badira.

III. KAPITULUA
ZEHAPENAK

53. artikulua.– Zehapenen sailkapena.

1.– Lege honek aipatzen dituen urratzeak ondoko zehapenak ezarriz zuzenduko dira:

a) Urratze arinak: idatzizko zentzarazpena edo gehienez 3.000 eurorainoko isuna.

b) Urratze larriak: 3.001 eta 15.000 euro arteko isuna. Zenbateko hori, urratzea egin den produktu edo zerbitzuen balioa halako bost lortzeraino gaindi daiteke.

c) Urratze oso larriak: 15.001 eta 600.000 euro arteko isuna. Zenbateko hori, urratzea egin den produktu edo zerbitzuen balioa halako bost lortzeraino gaindi daiteke.

2.– Lege honek aipatzen dituen urratzeak, gehigarri edo autonomo izaera duten ondoko zehapenekin ere zuzendu ahal izango dira:

a) Salgaiak konfiskatu edo suntsitzea.

b) Urratzea egin duen enpresa aldi baterako ixtea, eta gehienez bost urtez.

c) Zehapenak argitara ematea.

d) Jendaurreko zuzenketak.

3.– Aurretik ezarri diren zehapenak gorabehera, eta urratze oso larriei dagokienez, zehapen-organoak dagokion aginteari proposatu ahal izango dio zehatutako enpresari eman zaizkion edo enpresa horrek eskatu dituen laguntza ofizialak (kredituak, diru-laguntzak, zerga-arinketak etab.) osorik edo zati batean kendu, baliogabetu nahiz etetea.

4.– Euskadiko herri-administrazioek aurreko paragrafoan aipatzen diren laguntzetako bat eman behar diotenean urratze larri edo oso larriagatik zehapen irmoa jarri zaion enpresa bati, eskabidea ebatzi behar duen organoak laguntza ukatu ahal izango du, baldin eta aurrekariak legeak ezarritako baldintzen arabera baliogabetu ez badira.

54. artikulua.– Zehapenen mailaketa.

1.– Zehapenaren zenbatekoa ondokoen arabera mailakatuko da:

a) Legez kontrako jokaerak sortu dituen salmenten bolumena.

6.– La comisión de dos o más infracciones graves de la misma naturaleza en el transcurso de un año se considerará infracción muy grave, siempre que las infracciones graves no sean a su vez consecuencia de la reincidencia en infracciones leves.

CAPÍTULO III
DE LAS SANCIONES

Artículo 53.– Clasificación de las sanciones.

1.– Las infracciones a que se refiere la presente ley serán corregidas mediante la aplicación de las siguientes sanciones:

a) Las infracciones leves, con amonestación por escrito o multa de hasta 3.000 euros.

b) Las infracciones graves, con multa comprendida entre 3.001 euros y 15.000 euros, cantidad que podrá rebasarse hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos o los servicios objeto de la infracción.

c) Las infracciones muy graves, con multa comprendida entre 15.001 euros y 600.000 euros, cantidad que podrá rebasarse hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos o servicios objeto de la infracción.

2.– Las infracciones a que se refiere la presente ley podrán ser también corregidas con las siguientes sanciones, con carácter de accesorias o autónomas:

a) Decomiso o destrucción de la mercancía.

b) Cierre temporal de la empresa infractora por un periodo de hasta cinco años.

c) Publicidad de las sanciones.

d) Rectificaciones públicas.

3.– Independientemente de las sanciones impuestas, el órgano sancionador podrá proponer a la autoridad correspondiente, en el caso de las infracciones muy graves, la supresión, la cancelación o la suspensión total o parcial de ayudas oficiales, tales como créditos, subvenciones, desgravaciones fiscales u otras que tuviese reconocidas o que hubiese solicitado la empresa sancionada.

4.– En el supuesto de que a las Administraciones públicas de Euskadi les correspondiera conceder una ayuda de las señaladas en el párrafo anterior a una empresa que haya sido objeto de una sanción firme por infracción grave o muy grave, el órgano al que corresponda resolver la solicitud podrá denegar la concesión de la ayuda, siempre y cuando no se haya producido la cancelación de los antecedentes en los términos previstos por la ley.

Artículo 54.– Graduación de las sanciones.

1.– La cuantía de la sanción se graduará de conformidad con:

a) El volumen de ventas generado por la actuación ilícita.

b) Lortu den legez kontrako etekinaren zenbatekoa.

c) Urratzeak prezioetan eta horren inguruko sektoreetan eduki ahal izan duen eragin kaltegarria.

d) Merkatuko nagusitasun-egoera.

2.– Administrazio-zehapena arindu ahal izango da, zehapena administrazio-bidean irmoa izan baino lehen, dagokion espedientean egiaztatzen bada kaltetuak egin zaizkien kalteengatik behar bezala konpentsatu direla, baldin eta intoxikazio, lesio, gaixotasun edo heriotzarik gertatzen ez bada eta delituren baten arrazoizko aztarnarik ez badago.

55. artikulua.– Zehapenen proportzionaltasun eta eraginkortasun printzipioak.

Diru-zehapenak jartzeko, kontuan hartuko da urratzea egiten duen alderdiarentzat ez dadila onuragarriagoa izan urratzea egitea urratutako arauak ez betetzea baino; horretarako, gainera, proportzionaltasun-printzipioa errespetatuko da eta urratzearen larritasunaren eta ezarri den zehapenaren arteko egokitasuna mantenduko da.

56. artikulua.– Salgaiak konfiskatu eta suntsitzea.

1.– Espedientea ebatzi behar duen agintariak, zehapen gehigarri gisa, aizundutako, faltsututako, identifikatu gabeko edo kontsumitzailearentzat arriskutsuak izan daitezkeen salgaiak konfiskatzea erabaki dezake ebazpenean bertan. Halaber, salgai horiek suntsitu egingo dira euren erabilera edo kontsumoa osasunarentzat arriskutsua bada. Nolanahi ere, zehapen-organoak erabakiko du zein izango den konfiskatu diren salgaien azken norakoa.

2.– Urratzea egin duen alderdiak ordainduko ditu zehapenaren zio diren salgaien gainean egindako eskuhartzetik eta horiek gorde, konfiskatu, garraiatu eta suntsitzetik sortzen diren gastuak.

57. artikulua.– Enpresa urratzailea ixtea.

1.– Urratze oso larriak gertatzen direnean, zehapen gehigarri gisa, urratzea egin duen enpresa, establezimendua edo industria aldi baterako ixtea proposa daiteke ebazpenean bertan (gehienez bost urtez) , Euskal Autonomia Erkidegoko lurraldean dagoenean.

2.– Ixteko erabakia Eusko Jaurlaritzak hartuko du. Ga1inera, erabakiak, erabat eraginkorra izateko, neurri osagarriak izan ditzake.

3.– Ixteko erabakiaren berri eman beharko zaio aipatu enpresa kokatuta dagoen lekuko udalari.

4.– Agintari eskudunak, zehapen-izaerarik eduki gabe, eta dagokion administrazio-espedientea hasi baino lehen, nahitaezko baimenak edo erregistroak ez dituzten instalazio edo establezimenduak ixtea erabaki de-

b) La cuantía del beneficio ilícito obtenido.

c) El efecto perjudicial que la infracción haya podido producir sobre los precios y sobre los mismos sectores implicados.

d) La situación de predominio en el mercado.

2.– Se podrá atenuar la sanción administrativa en los casos en que quede acreditado en el correspondiente expediente, antes de que la sanción sea firme en vía administrativa, que las personas perjudicadas han sido compensadas satisfactoriamente de los perjuicios causados, y siempre y cuando no concurra intoxicación, lesión, enfermedad o muerte, ni existencia de indicios racionales de delito.

Artículo 55.– Principios de proporcionalidad y efectividad de las sanciones.

La imposición de sanciones pecuniarias se hará de manera que la comisión de las infracciones no resulte más beneficiosa para la parte infractora que el incumplimiento de las normas infringidas, siempre con respeto del principio de proporcionalidad y guardándose la debida adecuación entre la gravedad del hecho constitutivo de la infracción y la sanción impuesta.

Artículo 56.– Decomiso y destrucción de la mercancía.

1.– La autoridad a quien corresponda resolver el expediente podrá acordar en la misma resolución, como sanción accesoria, el decomiso de la mercancía adulterada, falsificada, fraudulenta, no identificada o que pueda suponer riesgo para el consumidor o consumidora. Dichas mercancías deberán destruirse si su utilización o su consumo constituyen un peligro para la salud. En todo caso, el órgano sancionador determinará el destino final que deba darse a las mercancías decomisadas.

2.– Los gastos que originen las operaciones de intervención, depósito, decomiso, transporte y destrucción de la mercancía objeto de la sanción serán de cuenta de la parte infractora.

Artículo 57.– Cierre de la empresa infractora.

1.– En el caso de infracciones calificadas de muy graves podrá proponerse en la misma resolución, como sanción accesoria, el cierre temporal por un periodo de hasta cinco años de la empresa, establecimiento o industria infractora, cuando radique en el territorio de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

2.– Corresponde la facultad de acordar el cierre al Gobierno Vasco. El acuerdo podrá determinar medidas complementarias para la plena eficacia de la decisión adoptada.

3.– Del acuerdo de cierre deberá darse traslado al Ayuntamiento del término en que se ubique la citada empresa.

4.– La autoridad competente podrá adoptar, sin que tenga el carácter de sanción, previa incoación del correspondiente expediente administrativo, el cierre de las

zake, edo horien funtzionamendua etetea, okerrak zuzendu arte nahiz eskatutako baldintzak bete arte.

5.– Era berean, irregulartasun berberak gertatzen direnean, zerbitzu-egitea edo salmenta eten dezake.

58. artikulua.– Zehapenak argitara ematea.

1.– Urratze larri edo oso larriak gertatzen direnean, espedientea ebatzi duen aginteak, ebazpenean bertan, ezarri diren zehapenak argitara ematea erabaki ahal izango du, eredugarritasun-arrazoiak direla medio eta etorkizunean egin daitezkeen urratzeei aurrea hartuz, zehapen gehigarri gisa. Baina horretarako, ezarri diren zehapenek administrazio-bidean irmoak izan behar dute.

2.– Argitara emate horretan honakoak agertuko dira: erantzuleak diren pertsona fisikoen izen-abizenak edo pertsona juridikoen izena nahiz sozietatearen izena, urratze-mota eta -izaera eta, azkenik, ezarri den zehapen nagusia. Horretarako, Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian eta hedapen handiena duten gizarte komunikabideetan argitaratuko dira. Kontsumitzaile eta erabiltzaileen erakundeei ere jakinaraziko zaie. Argitara ematearen kostua zehapena ezarri zaion pertsona edo erakundeak ordainduko du.

59. artikulua.– Jendaurreko zuzenketak.

Administrazio-espediente bat hastearen ondorioz, lege honek publizitateari buruz ezarritakoa betetzen ez bada eta hori zehatu egiten bada, organo eskudunak, ofizioz edo kontsumitzaile eta erabiltzaileen erakundeak eskatuta, egindako publizitatea zuzenduko duen jakinarazpena bere kontura argitaratzea eskatuko dio urratzea egin duen pertsona edo erakundeari. Argitalpen hori, gainera, zehatutako jarduera gertatu zen baldintza berberetan edo antzekoetan egin beharko da.

60. artikulua.– Oker jaso diren zenbatekoak itzultzea.

Lege honek aipatzen dituen zehapenak gorabehera, baimendu eta adierazi diren, aurrekontua egin zaien edo jendeari jakinarazi zaizkion prezioak baino goragokoak aplikatzen badira, zehapen-organoak oker jaso den zenbatekoa berehala itzuli beharra ezarriko dio urratzea egin duen pertsona edo erakundeari.

61. artikulua.– Zehapenen ondorioak.

Legeriak administrazio-kontratuei buruz ezartzen duenarekin bat etorriz, urratze oso larrietan, zehatutako enpresak gaitasunik gabe utziko dira (erabat edo zati batean) , bost urtez, Euskadiko administrazioekin kontratuak egiteko; betiere, ezarritako zehapena irmoa den egunetik zenbatzen hasita.

instalaciones o establecimientos que no cuenten con las autorizaciones o los registros preceptivos, o la suspensión de su funcionamiento hasta que se rectifiquen los defectos o se cumplan los requisitos exigidos.

5.– Del mismo modo, podrá suspender la venta o prestación de servicios cuando se den en su ejercicio las mismas irregularidades.

Artículo 58.– Publicidad de las sanciones.

1.– En el caso de infracciones graves o muy graves, la autoridad que haya resuelto el expediente podrá acordar en la misma resolución, por razones de ejemplaridad y en previsión de futuras conductas infractoras, como sanción accesoria, la publicación de las sanciones impuestas, una vez sean firmes en la vía administrativa.

2.– Dicha publicidad deberá hacer referencia de los nombres y los apellidos de las personas físicas o la denominación o razón social de las personas jurídicas responsables, la clase y la naturaleza de las infracciones y la sanción principal impuesta, y deberá realizarse mediante su inserción en el Boletín Oficial del País Vasco y en los medios de comunicación social de mayor difusión. También deberá comunicarse a las organizaciones de personas consumidoras y usuarias. El coste de dicha publicidad correrá de cuenta de la persona o entidad sancionada.

Artículo 59.– Rectificaciones públicas.

Si como consecuencia de la incoación de un expediente administrativo se sanciona el incumplimiento de lo que establece la presente ley en materia de publicidad, el órgano competente exigirá a la persona o entidad infractora, de oficio o a instancia de las organizaciones de personas consumidoras y usuarias, la publicación a sus expensas de un comunicado en que se rectifique la publicidad efectuada, que deberá realizarse en las mismas o similares condiciones en que se produjo la actuación sancionada.

Artículo 60.– Restitución de cantidades percibidas indebidamente.

Independientemente de las sanciones a que se refiere la presente ley, el órgano sancionador impondrá a la persona o entidad infractora la obligación de restituir inmediatamente la cantidad percibida indebidamente, en los supuestos de aplicación de precios superiores a los autorizados, comunicados, presupuestados o anunciados al público.

Artículo 61.– Efectos de las sanciones.

De conformidad con lo que establezca la legislación de contratación administrativa, en el caso de infracciones muy graves las empresas sancionadas quedarán, además, inhabilitadas para contratar con las Administraciones de Euskadi, total o parcialmente, durante cinco años a contar desde la fecha en que sea firme la sanción impuesta.

Indarreko legerian xedatutakoaren arabera, ezartzen diren zehapenak gauzatu egingo dira. Administrazio-errekurtsoa aurkeztu eta alderdi interesatuak egintza etetea erabakitzen badu, honek, zehapena bankuko abalaren bidez edo Zuzenbidean onartutako beste moduren baten bidez ordainduko dela bermatu beharko du. Nolanahi ere, organo eskudunak kautelazko beste neurri batzuk har ditzake herri-interesa eta aurka egin den ebazpenaren eraginkortasuna bermatzeko.

62. artikulua.– Preskripzioa eta iraungitzea.

1.– Lege honek aipatzen dituen urratzeen preskripzio-epeak honako hauek izango dira: urratze oso larriek hiru urteren buruan dute preskripzioa; larriek bi urteren buruan, eta arinek sei hilabeteren buruan. Preskripzioaren epea urratzea egin eta biharamunean hasiko da zenbatzen. Alabaina, administrazio-prozedura hasten bada, ustezko erantzuleak horren berri izanik, urratzearen preskripzioa eten egingo da.

2.– Urratzeei jazartzeko egintza iraungi egingo da, Administrazio eskudunak ustezko urratze bat egin dela jakin eta gertaerak argitzeko izapideak amaituta, sei hilabete igarotzen badira eta oraindik agintari eskudunak dagokion prozedura hastea agindu ez badu. Horretarako, laginak hartuko balira, ikuskaritzako jarduerak am itutzat joko dira hasierako azterketa egin ostean.

3.– Zehapen-prozedura hasita, alderdi interesatuari aplikatu behar den prozeduran aurreikusitako izapide bakoitzaren berri eman zaionetik sei hilabete igaro direnean oraindik ez bada hurrengo izapidea sustatu eta interesatuak errurik ez badauka, egintza iraungitzat joko da eta jarduerak artxibatu egingo dira.

4.– Hutsegite oso larriengatiko zehapenek hiru urteren buruan dute preskripzioa; hutsegite larriengatik ezarritakoek bi urteren buruan, eta hutsegite arinengatik ezarritakoek urtebetearen buruan.

5.– Partikularrek preskripzioa eta iraungitzea alegatu ahal izango dituzte. Organo eskudunak alegazioa onartzen duenean, espedientea amaitutzat hartuko da eta jarduerak artxibatzea aginduko da. Nolanahi ere, urratzeen preskripzio-epea igaro gabe badago, prozedura berria has daiteke.

63. artikulua.– Zehapenak jartzeko agintari eskudunak.

Lege honek aipatzen dituen zehapenak jartzeko agintari eskudunak hauexek dira:

1.– Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorraren esparruan, kontsumoaren gainean eskumena duen zuzendaria zehapen arin eta larrietarako, eta horren gainetik dagoen agintaria zehapen oso larrietarako. Urratzea egin duen enpresa ixteko erabakia Eusko Jaurlaritzak hartuko du.

Las sanciones impuestas serán objeto de ejecución de acuerdo con lo dispuesto en la legislación vigente. Si, presentado recurso administrativo, se acordara la suspensión del acto a solicitud de la parte interesada, ésta deberá garantizar el pago de la sanción mediante aval bancario o cualquier otro medio aceptado en Derecho, sin perjuicio de las demás medidas cautelares que puedan acordarse por el órgano competente para asegurar la protección del interés público y la eficacia de la resolución impugnada.

Artículo 62.– Prescripción y caducidad.

1.– Las infracciones a que se refiere la presente ley prescribirán por el transcurso de los siguientes plazos: las muy graves, a los tres años; las graves, a los dos años, y las leves, a los seis meses. El plazo de la prescripción empezará a contar desde el día siguiente al de la comisión de la infracción. Interrumpirá la prescripción de la infracción la iniciación, con conocimiento del presunto responsable, del procedimiento administrativo.

2.– La acción para perseguir las infracciones caducará si, conocida por la Administración competente la existencia de una presunta infracción y finalizadas las diligencias dirigidas al esclarecimiento de los hechos, transcurren seis meses sin que la autoridad competente ordene incoar el procedimiento oportuno. A tal efecto, si hubiera toma de muestras, las actuaciones de la inspección se entenderán finalizadas después de practicado el análisis inicial.

3.– Iniciado el procedimiento sancionador, transcurridos seis meses desde la notificación a la parte interesada de cada uno de los trámites previstos en el procedimiento de aplicación sin que se impulse el trámite siguiente, sin mediar culpa de la parte interesada, se entenderá igualmente caducada la acción y se archivarán las actuaciones.

4.– Las sanciones por faltas muy graves prescribirán a los tres años; las impuestas por faltas graves, a los dos años, y las impuestas por faltas leves, al año.

5.– La prescripción y la caducidad podrán ser alegadas por los particulares. Aceptada la alegación por el órgano competente, se declarará concluido el expediente y se decretará el archivo de las actuaciones, sin perjuicio de la posibilidad de incoar un nuevo procedimiento si no hubiera prescrito la infracción.

Artículo 63.– Órganos competentes para imponer sanciones.

Los órganos competentes para la imposición de las sanciones a que se refiere la presente ley son:

1.– En el ámbito de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi, el director competente en materia de consumo para sanciones leves y graves, y el superior jerárquico para sanciones muy graves. Para acordar el cierre de la empresa infractora será competente el Gobierno Vasco.

2.– Toki Administrazioaren esparruan, horren gaineko legeria espezifikoak aginduko du.

IV. KAPITULUA
KAUTELAZKO NEURRIAK

64. artikulua.– Kautelazko neurriak hartzea.

1.– Kautelazko neurriak hartzean, Euskal Autonomia Erkidegoko Herri Administrazioen Zigortzeko Ahalmenari buruzko otsailaren 20ko 2/1998 Legean ezarritakoa izango da kontuan.

2.– Kautelazko neurriak honakoak izan daitezke:

a) Jarduera gelditzea edo berori egiten den establezimendua aldi baterako ixtea.

b) Produktu baten banaketa, edozein fasetan dagoela, aldi baterako etetea, osasuna eta segurtasuna bermatzeko.

c) Zerbitzu-egitea aldi baterako etetea, osasuna eta segurtasuna bermatzeko.

d) Produktu, ondasun eta zerbitzuen merkaturatzean, edozein fasetan dagoela, aldez aurreko baldintzak ezartzea, aurkitutako okerrak zuzen daitezen.

e) Kautelazko ibilgetzea, interesatuek agintari eskudunen berariazko baimenik gabe produktuak edozein modutan eskuratzeko debekuarekin.

f) Indarreko legeriari jarraituz beharrezkoa den beste edozein neurri, kontsumitzaile eta erabiltzaileen osasun nahiz segurtasunerako arriskuaren arrazoizko aztarnak daudelako edo horien interes ekonomikoak urratu direlako.

65. artikulua.– Hertsatzeko isunak.

1.– Herri-administrazio eskudunek hertsatzeko isunak jarri ahal izango dituzte, indarreko legeriarekin bat etorriz. Isun horiek lege hau aplikatzean ematen diren ebazpenak eta kontsumitzaile eta erabiltzaileei buruzko gainerako xedapenak burutzeko izango dira.

2.– Organo eskudunak, dagozkion egintza edo ebazpenak gauzatzeko, idatzizko errekerimendua bidali beharko du lehenbizi. Era berean, hori betetzeko duen epea eta hertsatzeko isunaren zenbatekoa jakinarazi beharko dizkio jasotzaileari; baita, bete ezean, isun hori ezarri ahal izango zaiola ere. Ezarritako epea, nolanahi ere, dagokion obligazioa bete ahal izateko nahikoa izan beharko da, eta isuna ez da 1.500 euro baino gehiagokoa izango.

3.– Administrazioak ikusten badu agindutakoa ez dela bete, aipatu isunak berriro eman ahal izango ditu, eta epeak ezingo dira lehenengo errekerimenduan emandakoa baino txikiagoak izan.

2.– En el ámbito de la Administración local regirá su legislación específica.

CAPÍTULO IV
MEDIDAS CAUTELARES

Artículo 64.– Adopción de medidas cautelares.

1.– Para la adopción de medidas cautelares se atenderá a lo establecido en la Ley 2/1998, de 20 de febrero, de la Potestad Sancionadora de las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

2.– Las medidas cautelares podrán consistir en:

a) Paralización de la actividad o cierre temporal del establecimiento donde se realiza.

b) Suspensión temporal en cualquier fase de la distribución de un producto, para garantizar la salud y la seguridad.

c) Suspensión temporal de la prestación de servicios, para garantizar la salud y la seguridad.

d) Imposición de condiciones previas en cualquier fase de la comercialización de productos, bienes y servicios, con el fin de que se subsanen las deficiencias detectadas.

e) Inmovilización cautelar, con prohibición de cualquier forma de disposición de los productos por parte de las personas interesadas sin expresa autorización de las autoridades competentes.

f) Cualquier otra medida ajustada a la legalidad vigente que sea necesaria por existir indicios racionales de riesgo para la salud o seguridad de las personas consumidoras y usuarias, o de vulneración de sus intereses económicos.

Artículo 65.– Multas coercitivas.

1.– Las Administraciones públicas competentes podrán imponer multas coercitivas de conformidad con la legislación vigente, destinadas a la ejecución de resoluciones dictadas en aplicación de la presente ley y demás disposiciones relativas a la defensa de las personas consumidoras y usuarias.

2.– El órgano competente deberá cursar por escrito un previo requerimiento de ejecución de los actos o resoluciones de que se trate, advirtiendo a su destinatario del plazo de que dispone para cumplirlo y de la cuantía de la multa coercitiva que, en caso de incumplimiento, le podrá ser impuesta. El plazo señalado deberá ser, en todo caso, suficiente para el cumplimiento de la obligación de que se trate, y la multa no podrá exceder de 1.500 euros.

3.– Si la Administración comprobase el incumplimiento de lo ordenado, podrá reiterar las citadas multas por periodos que no puedan ser inferiores al señalado en el primer requerimiento.

4.– Isun hauek gorabehera, zehapen gisa beste isun batzuk jar daitezke, eta batzuk eta besteak bateragarriak dira.

V. TITULUA
HERRI ADMINISTRAZIOEN ESKUMENAK

I. KAPITULUA
ARAU OROKORRAK

66. artikulua.– Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrak dituen eskumenak.

1.– Eusko Jaurlaritzaren zereginak hauexek dira: kontsumitzaile eta erabiltzaileak babesteko politikaren plangintza orokorra diseinatzea, bere lurralde-esparruan; lege hau garatu eta aplikatzeko arauak onartzea; Eusko Jaurlaritzako sailekin koordinatuta jarduteko planak bultzatzea eta gai honetan daukan zehatzeko ahalmena erabiltzea, betiere lege honetan eta Euskal Autonomia Erkidegoko Herri Administrazioen Zigortzeko Ahalmenari buruzko otsailaren 20ko 2/1998 Legean ezartzen diren baldintzetan.

2.– Kontsumitzaile eta erabiltzaileak babesteari buruzko eskumena duen sailak garatuko ditu, aurreko paragrafoan aipatu plangintza orokorraren barruan, lege honetan aurreikusten diren zereginak. Eta zeregin horiek, gutxienez, hauexek izango dira:

a) Kontsumitzaile eta erabiltzaileak babesteari buruz batera egiten diren jarduera-planak koordinatzea.

b) Toki-erakundeei laguntza ematea eta eurekin batera jarduera-programak prestatzea, administrazioko lankidetza eta kooperazio printzipioak bermatzeko eta, era berean, lege honetan aurreikusten diren zereginak ezin gara ditzaketen udalerrietan jarduteko.

c) Kontsumitzaile eta erabiltzaileen erakundeekin eta enpresa-erakundeekin koordinazio eta lankidetzarako jardunbideak ezartzea, eta euren arteko lankidetzarako behar diren bitartekoak garatzea, batez ere jardunbide egokiei buruzko arauak ezartzeko.

d) Merkatuaren kontrolerako kanpainak diseinatu, koordinatu eta burutzea. Horretarako, eta kontsumitzaileei babes homogeneoa bermatzeko asmoarekin, urtero programa bat ezarriko da administrazioko organoen jarduerak eta parte-hartzearen maila zehatz daitezen.

e) Kontsumorako produktuen segurtasunari buruzko programak diseinatu, koordinatu eta burutzea, eta kontsumitzaileak arrisku-mota bakoitzaren aurrean babesteko behar diren administrazioko neurriak hartzea.

4.– Estas multas son independientes de las que se puedan imponer en concepto de sanción, y son compatibles con las mismas.

TÍTULO V
COMPETENCIAS DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

CAPÍTULO I
NORMAS GENERALES

Artículo 66.– Competencias de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

1.– Corresponde al Gobierno Vasco diseñar la planificación general de la política de protección de las personas consumidoras y usuarias en su ámbito territorial, aprobar reglamentos en desarrollo y aplicación de esta ley, promover planes de actuación coordinados con los distintos departamentos del Gobierno Vasco y ejercer la potestad sancionadora en esta materia en los términos establecidos en la presente ley y en la Ley 2/1998, de 20 de febrero, de la Potestad Sancionadora de las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

2.– Corresponde al departamento competente en materia de protección a las personas consumidoras y usuarias, dentro de la planificación general mencionada en el apartado anterior, desarrollar las funciones previstas en la presente ley, y en particular, al menos, las siguientes actuaciones:

a) Coordinar los planes de actuación conjunta en materia de protección a las personas consumidoras y usuarias.

b) Apoyar a las entidades locales, así como elaborar programas de actuación conjunta con las mismas a fin de garantizar los principios de colaboración y cooperación administrativa y actuar supletoriamente en aquellos municipios que no puedan desarrollar las funciones previstas en la presente ley.

c) Establecer líneas de coordinación y cooperación con las asociaciones de personas consumidoras y usuarias y las organizaciones empresariales y desarrollar mecanismos de cooperación entre las mismas, especialmente para el establecimiento de códigos de buenas prácticas.

d) Diseñar, coordinar y ejecutar campañas de control de mercado, estableciendo anualmente un programa en el que, a fin de garantizar una protección homogénea de las personas consumidoras, se definan las actuaciones y el grado de participación de los distintos órganos administrativos.

e) Diseñar, coordinar y ejecutar programas de seguridad de productos de consumo y adoptar las medidas administrativas oportunas para la protección de las personas consumidoras frente a cada tipo de riesgo.

f) Kontsumitzaile eta erabiltzaileei zuzendutako informazio eta prestakuntzako jarduera berezi eta orokorrak diseinatu, koordinatu eta burutzea.

g) Ondasun, produktu eta zerbitzuen merkatua ikuskatu eta kontrolatzea.

h) Zehatzeko ahalmena erabiltzea, lege honetan emandako eskumenetan oinarrituta.

i) Kontsumoaren gaineko gatazkak epaitegitik kanpo ebazteko sistemak bultzatu eta garatzea, eta, batez ere, kontsumoko arbitraje-sistema.

j) Kontsumoaren gaineko asoziazionismoa bultzatzea bere lurralde-esparruan.

k) Oro har, eta bere eskumenen esparruan, lege honetan ezartzen dena egoki betetzeko beharrezkoak diren neurriak hartzea.

3.– Osasunari buruzko eskumena duen sailak gauzatuko ditu kontsumitzaile eta erabiltzaileen osasunaren gaineko zaintze, kontrolatze, ikuskatze eta zehapeneko jarduerak, lege honetan eta dagokion sektoreko legerian xedatutakoarekin bat etorriz.

67. artikulua.– Euskadiko Kontsumoko Koordinazio Batzordea.

1.– Euskadiko Kontsumoko Koordinazio Batzordea Eusko Jaurlaritzako sailen arteko koordinazioaren ardura duen administrazio-organoa da. Hauexek dira batzordearen zereginak:

a) Erabilgarri dauden giza baliabideak eta baliabide materialak arrazoiz erabiltzeko irizpideak ezartzea, zerbitzuen arteko jarduerak errepika ez daitezen zainduz eta Autonomia Erkidegoan kontsumorako politika bateratu eta koherentea eginez.

b) Kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubideak babesteko gomendagarriak diren neurriak proposatzea organo eskudunei.

c) Azterketak nahiz txostenak egin ditzaten agintzea Eusko Jaurlaritzako organo juridiko edo teknikoei, edo kasuan kasuko gaian eta, oro har, kontsumoaren gaian espezializatutako pertsona, elkarte edo erakundeei.

d) Lege hau aplika eta gara dadin bultzatzea.

2.– Erregelamendu bidez garatuko dira Euskadiko Kontsumoko Koordinazio Batzordearen osaera eta eginkizunak.

68. artikulua.– Toki-erakundeen eskumenak.

1.– Toki-erakundeak arduratuko dira kontsumitzaile eta erabiltzaileen babes eta defentsaz, beren lurralde-esparruan. Horretarako, lege honek ematen dizkien irismen eta edukiaz gain aplikagarriak diren gainerako arau juridikoak ere erabiliko dituzte. Hori guztia, administrazioaren kudeaketa dezentralizatzeko eta herri-

f) Diseñar, coordinar y ejecutar actuaciones singulares y generales de información y formación dirigidas a las personas consumidoras y usuarias.

g) Realizar la inspección y control de mercado de bienes, productos y servicios de consumo.

h) Ejercer la potestad sancionadora, sobre la base de la competencia atribuida en la presente ley.

i) Fomentar y desarrollar los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos de consumo, y en particular el sistema arbitral de consumo.

j) Fomentar el asociacionismo de consumo en su ámbito territorial.

k) En general, adoptar en el ámbito de sus competencias cuantas medidas sean necesarias para el debido cumplimiento de lo establecido en esta ley.

3.– Corresponde al departamento competente en materia de sanidad la realización de las actuaciones de vigilancia, control, inspección y sanción en materia de salud de las personas consumidoras y usuarias, de conformidad con lo dispuesto en esta ley y en la legislación sectorial correspondiente.

Artículo 67.– Comisión Coordinadora de Consumo de Euskadi.

1.– La Comisión Coordinadora de Consumo es un órgano administrativo de coordinación interna de los diversos departamentos del Gobierno Vasco, cuyas funciones son:

a) Establecer criterios para la utilización racional de los medios humanos y materiales disponibles, evitando duplicidades en las actuaciones de los servicios y formulando una política unitaria y coherente de consumo en la Comunidad Autónoma.

b) Proponer a los órganos competentes las medidas que se estimen aconsejables para la protección efectiva de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

c) Encargar estudios o informes a los órganos jurídicos o técnicos del Gobierno Vasco, o bien a personas, entidades o instituciones especializadas en la materia de que se trate en cada caso, o en materia general de consumo.

d) Impulsar la aplicación y desarrollo de la presente ley.

2.– Reglamentariamente se desarrollará la composición y funciones de la Comisión Coordinadora de Consumo de Euskadi.

Artículo 68.– Competencias de las entidades locales.

1.– Corresponde a las entidades locales velar por la protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias, en el ámbito de su territorio, con el alcance y contenido que les atribuyen la presente ley y el resto de normas jurídicas que sean de aplicación, de conformidad con los principios de descentralización y de má-

tarrengana ahalik eta gehien hurbiltzeko irizpideekin bat etorriz. Zehazki, toki-erakundeei dagokie:

a) Kontsumitzaileek eta erabiltzaileen eskura jartzen diren erabilera edo kontsumo arrunt, ohiko eta orokorreko produktu eta zerbitzuak ikuskatzea. Horrela, horien jatorria eta ezaugarriak egiaztatzeaz gain, indarrean dagoen araudia betetzen duten ikusiko da, betiere prezio, etiketatze, aurkezpen, publizitate eta higieneari, osasun eta segurtasun baldintzei buruz kanpotik daramatzaten gainerako betekizun nahiz ezaugarriei dagokienez.

b) Premiazko neurriak hartzea eta beharrezko laguntza eskatzea kontsumitzaile eta erabiltzaileen osasun eta segurtasunean edo interes ekonomikoetan eraginik duten krisialdi nahiz larrialdiak gertatzen direnean.

c) Kontsumitzaile eta erabiltzaileen erakundeak bultzatzea eta horiei laguntza ematea euren esparruan.

d) Kontsumitzaile eta erabiltzaileei zuzendutako informazio eta prestakuntzari buruzko jarduera berezi eta orokorrak garatzea.

e) Autonomia Erkidegoaren barruan, kontsumoa ikuskatzeko zerbitzua duten udalek zehatzeko ahalmena erabili ahal izango dute. Zehapena, gehienez, 15.000 eurokoa izango da, eta egoitza euren udal-mugartean duten enpresa eta establezimenduei jarri ahal izango diete, baldin eta urratzea bertan egin bada.

f) Kontsumoaren gaineko gatazkak epaitegitik kanpo ebazteko sistemak bultzatu eta garatzea, eta, bereziki, kontsumoko arbitraje-sistema.

2.– Artikulu honetako lehen paragrafoko e) idatzzatian azaldutakoaren ondorioetarako, eta jarduerak errepika ez daitezen, zehatzeko ahalmena erabili nahi duen udalak ahalmen hori erabiltzea erabaki duen udalordenantzaren berri eman beharko dio Eusko Jaurlaritzan kontsumoaren gainean eskumena duen organoari; baita zehapen-espedienteen hasiera-emate eta dagozkien behin betiko ebazpenen berri ere. Urratzearen izaera eta larritasun-maila dela medio gehieneko zenbatekoa gainditu behar denean, egin diren jarduerak aipatu organoari bidaliko zaizkio; ondoren, organo horrek bere esku-hartzearen ondorioz sortzen diren jarduerak jakinaraziko dizkio dagokion udalari.

3.– Lehenengo paragrafoko a) , b) eta e) idatz-zatietan azaltzen diren eskumenak Eusko Jaurlaritzan kontsumoaren gainean eskumena duen organoak hartuko ditu zuzenean bere gain, ondoko inguruabarren bat gertatzen denean:

– Udalaren jardueraren gelditasuna edo abstentzio larri eta iraunkorra.

- Jokaera kaltegarrien hedadura eta larritasunak, ukitutako kontsumitzaile eta erabiltzaileen kopuruak eta presakotasunak eragindako garrantzia.

Alabaina, toki-erakundeek garatzen diren jardueretan parte hartuko dute, horietan hartzen diren neurrien eraginkortasuna bermatzeko.

xima proximidad de la gestión administrativa a los ciudadanos y las ciudadanas, y en concreto:

a) La inspección de productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado puestos a disposición de la persona consumidora o usuaria para comprobar su origen e identidad, el cumplimiento de la normativa vigente en materia de precios, etiquetado, presentación y publicidad, y los demás requisitos o signos externos que hacen referencia a sus condiciones de higiene, sanidad y seguridad.

b) Adoptar las medidas urgentes y requerir las colaboraciones precisas en los supuestos de crisis o emergencia que afecten a la salud y seguridad o intereses económicos de las personas consumidoras y usuarias.

c) Fomentar y apoyar en su ámbito a las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.

d) Desarrollar actuaciones singulares y generales de información y formación dirigidas a las personas consumidoras y usuarias.

e) Los Ayuntamientos de la Comunidad Autónoma que dispongan de personal inspector de consumo podrán ejercer la potestad sancionadora, hasta una sanción máxima de 15.000 euros, en relación con las empresas y establecimientos domiciliados en su término municipal, siempre y cuando la infracción se haya cometido en el mismo.

f) Fomentar y desarrollar los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos de consumo, y en particular el sistema arbitral de consumo.

2.– A los efectos del apartado e) del párrafo primero de este artículo, y para evitar duplicidad de actuaciones, el Ayuntamiento que decida ejercer la potestad sancionadora deberá comunicarlo al órgano competente en materia de consumo del Gobierno Vasco, y, asimismo, deberá comunicar tanto las incoaciones de expedientes sancionadores como las resoluciones definitivas que en su caso recaigan. Cuando por la naturaleza y gravedad de la infracción haya de superarse la cuantía máxima, se remitirán las actuaciones habidas al órgano citado, el cual deberá comunicar al Ayuntamiento que corresponda cuantas actuaciones se deriven de su intervención.

3.– Las competencias contempladas en los apartados a) , b) y e) del párrafo primero serán asumidas directamente por los órganos competentes en materia de consumo del Gobierno Vasco siempre que concurra alguna de estas circunstancias:

– Inactividad o abstención grave y permanente de la actuación municipal.

–Trascendencia en función de la extensión y de la gravedad de las conductas lesivas, número de personas consumidoras y usuarias afectadas y urgencia.

No obstante, las entidades locales participarán en las actuaciones que se desarrollen para garantizar la efectividad de las medidas que se adopten.

4.– Toki-erakundeek, ekonomia eta koordinazio-arazoak dituztelako edo bitartekorik ez dutelako, eskatu ahal izango dute Eusko Jaurlaritzan kontsumoaren gainean eskumena duen organoak esku har dezala, kontsumitzaile eta erabiltzaileen esparruan dituen eskumenak erabiliz.

69. artikulua.– Zenbait jarduera batera gertatzea.

Jarduerak batera gertatzen direnean koordinazio eta lankidetzako irizpideen arabera jardungo da, kontsumitzaile eta erabiltzaileak behar bezala babestuta egon daitezen bermatzeko.

II. KAPITULUA
ADMINISTRAZIOEN ARTEKO LANKIDETZA

70. artikulua.– Lankidetza-jardueraren esparrua.

1.– Euskal Autonomia Erkidegoko herri-administrazioek, euren eskumenen esparruan, kontsumitzaile eta erabiltzaileek babes-maila handia izan dezaten sustatuko dute. Kontsumitzaile eta erabiltzaileen babesaren gainean eskumena duten administrazioek, lankidetza- eta koordinazio-irizpideetara egokitu beharko dute euren jarduera; administrazioen arteko harremanei buruzko arau orokorrekin bat etorriz.

2.– Eusko Jaurlaritzak urtero egingo du kontsumitzaile eta erabiltzaileak babesteko burutuko diren jardueren plangintza; jarduera horiek Euskal Autonomia Erkidegoko herri-administrazio guztien artean modu koordinatuan burutzekoak izango dira. Euskal Autonomia Erkidegoaren esparruan, kontsumitzaile eta erabiltzaileen babeserako politikak garatzen dituzten jarduera-planak lantzen honako hauek parte hartuko dute: toki-erakundeek, Euskadiko Kontsumoko Kontsulta Batzordeak eta Kontsumoko Koordinazio Batzordeak.

3.– Eusko Jaurlaritzak lankidetza-hitzarmenak egin ahal izango ditu kontsumitzaile eta erabiltzaileen babes-maila hobetzen lagun dezaketen Estatuko, autonomia-erkidegoetako eta Europako eskualdeetako administrazioekin, eta, bereziki, historia-, kultura- edo hizkuntza-arrazoiak direla medio, harreman berezia duen beste edozein erkidego edo eskualderekin.

4.– Administrazioen jarduerak koordinatu ahal izateko, euren artean akordioak egin daitezen bultzatuko da, administrazio horiek dituzten giza baliabideak eta baliabide materialak errentagarri bihur daitezen eta kontsumitzaile eta erabiltzaileen babesaren esparruan aplikagarria den indarreko araudia betetzen den ikusteko kontrola eraginkorra izan dadin.

71. artikulua.– Kontsumoko udal-zerbitzuak.

Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrak kontsumoko udal-zerbitzuak sortzea bultzatuko du, hitzarmen orokor edo berezien bidez. Zerbitzu horietan ondokoak izango dira: informazioa, prestakun-

4.– Las entidades locales, por razones de economía, coordinación o carencia de medios, podrán solicitar la actuación del órgano competente en materia de consumo del Gobierno Vasco en el desarrollo de sus competencias en materia de protección a la persona consumidora y usuaria.

Artículo 69.– Concurrencia de actuaciones.

En los supuestos de concurrencia, se actuará bajo los principios de coordinación y colaboración a fin de garantizar una eficaz protección de las personas consumidoras y usuarias.

CAPÍTULO II
DE LA COOPERACIÓN ADMINISTRATIVA

Artículo 70.– Marco de actuación de cooperación.

1.– Las Administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi, en el ámbito de sus respectivas competencias, promoverán un elevado nivel de protección de las personas consumidoras y usuarias. Las administraciones competentes en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias ajustarán su actuación a los principios de colaboración y cooperación, conforme a las reglas generales de las relaciones interadministrativas.

2.– El Gobierno Vasco planificará anualmente las actuaciones que en materia de protección de las personas consumidoras y usuarias se llevarán a cabo, de forma coordinada, entre todas las Administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi. En la elaboración de los distintos planes de actuación que desarrollen la política de protección de las personas consumidoras y usuarias en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Euskadi participarán las entidades locales, la Comisión Consultiva de Consumo de Euskadi y la Comisión Coordinadora de Consumo de Euskadi.

3.– El Gobierno Vasco podrá establecer convenios de colaboración con la Administración del Estado, Comunidades Autónomas y regiones de Europa que puedan influir en la mejora del nivel de protección de las personas consumidoras y usuarias, y en particular con cualquier otra comunidad o región con la que mantenga relaciones especiales por motivos históricos, culturales o lingüísticos.

4.– A efectos de coordinación de la actuación de las diversas administraciones, se propiciará el establecimiento de acuerdos entre las mismas que permitan rentabilizar los recursos humanos y materiales de que disponen y hacer efectivo y eficaz el control del cumplimiento de la normativa vigente aplicable en materia de protección de las personas consumidoras y usuarias.

Artículo 71.– Servicios municipales de consumo.

La Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi fomentará, mediante convenios genéricos o singularizados, la creación de servicios municipales de consumo que integren los servicios de infor-

tza, merkatuaren kontrola, ikuskaritza, zehapena, ordezko justiziak eta kontsumoaren arloan egiten diren gainerako zerbitzu guztiak. Halaber, aipatu hitzarmenak sinatzeko beharrezkoak diren baldintza eta eskakizunak erregelamendu bidez ezarriko dira.

XEDAPEN GEHIGARRIA

Herri-erakundeek urtebeteko epea dute lege honetako 38. artikuluan ezarritakoa betearazteko, legea indarrean jartzen denetik.

XEDAPEN IRAGANKORRA

Lege hau ez da aplikatuko berau indarrean jartzen den unean hasita dauden zehapen-espedienteetan, salbu espedientatutako pertsona edo erakundearentzat onuragarriagoa bada.

XEDAPEN INDARGABETZAILEAK

Lehena.– Indargabetuta gelditzen da Bezeroaren Araudiaren azaroaren 18ko 10/1981 Legea.

Bigarrena.– Indargabetuta gelditzen dira:

a) Engainabide izan daitekeen publizitateari buruzko irailaren 9ko 5/1986 Legegintzako Dekretua.

b) Euskal Herriko Iruzurrezko Publizitatearen Batzordea sortzen duen martxoaren 29ko 71/1988 Dekretua.

c) Industria, Merkataritza eta Turismo Sailaren 1989ko apirilaren 17ko Agindua, Euskal Herriko Iruzurrezko Publizitatearen Batzordea sortzen duen martxoaren 29ko 71/1988 Dekretua garatzen duena.

d) Merkataritza Jarduerari buruzko maiatzaren 27ko 7/1994 Legeko 10.3 artikulua.

Hirugarrena.– Indargabetuta gelditzen dira lege honen aurka doazen maila bereko edo apalagoko arau guztiak.

AZKEN XEDAPENAK

Lehena.– Eusko Jaurlaritzari baimena ematen zaio lege hau garatzeko beharrezkoak diren erregelamendu bidezko xedapenak emateko.

Bigarrena.– Lege hau argitaratzen denetik sei hilabeteko epean, Euskadiko Kontsumoko Koordinazio Batzordearen osaera eta jardunbiderako araubidea garatuko da erregelamendu bidez.

Hirugarrena.– II. tituluko VII. kapituluaren erregelamendu bidezko garapenak hizkuntza-politikaren eta kontsumoaren arloetan eskumena duten sailek batera egindako proposamenaren bidez onartuko dira.

Laugarrena.– Gobernuari baimena ematen zaio lege honetako zehapenen zenbatekoak eguneratzeko.

mación, formación, control de mercado, inspección, sanción, justicias alternativas y todos los posibles servicios que se presten en el área del consumo. Reglamentariamente se establecerán las condiciones y requisitos necesarios para la firma de estos convenios.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

Las entidades públicas tienen un plazo de un año desde la entrada en vigor de la ley para dar cumplimiento a lo establecido en su artículo 38.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

La presente ley no será de aplicación a los expedientes sancionadores que se encuentren iniciados en el momento de su entrada en vigor, salvo que resulte más favorable para la persona o entidad expedientada.

DISPOSICIONES DEROGATORIAS.

Primera.– Queda derogada la Ley 10/1981, de 18 de noviembre, del Estatuto del Consumidor del País Vasco.

Segunda.– Quedan derogados:

a) El Decreto Legislativo 5/1986, de 9 de septiembre, sobre publicidad engañosa.

b) El Decreto 71/1988, de 29 de marzo, por el que se crea la Comisión de Publicidad Engañosa en el País Vasco.

c) La Orden de 17 de abril de 1989, del consejero de Industria y Comercio, en desarrollo del Decreto 71/1988, de 29 de marzo, por el que se crea la Comisión de Publicidad Engañosa en el País Vasco.

d) El artículo 10.3 de la Ley 7/1994, de 27 de mayo, de la Actividad Comercial.

Tercera.– Quedan derogadas todas las normas de igual o inferior rango en lo que se opongan a la presente ley.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.– Se autoriza al Gobierno Vasco para dictar las disposiciones reglamentarias necesarias para el desarrollo de la presente ley.

Segunda.– En el plazo de seis meses desde la publicación de esta ley, se desarrollará reglamentariamente la composición y régimen de funcionamiento de la Comisión Coordinadora de Consumo de Euskadi.

Tercera.– Los desarrollos reglamentarios del capítulo VII del título II se aprobarán a propuesta conjunta de los departamentos competentes en materia de política lingüística y consumo.

Cuarta.– Se faculta al Gobierno para actualizar la cuantía de las sanciones de la presente ley.

Bosgarrena.– Lege hau Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian argitaratu eta biharamunean jarriko da indarrean.

Beraz, Lege honi men egiteko eta men eginarazteko agintzen diet, norbanako zein agintari direla, Euskadiko herritar guztiei.

Vitoria-Gasteiz, 2003ko abenduaren 22a.

Lehendakaria,
JUAN JOSÉ IBARRETXE MARKUARTU.

Quinta.– La presente ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del País Vasco.

Por consiguiente, ordeno a todos los ciudadanos y ciudadanas de Euskadi, particulares y autoridades, que la guarden y hagan guardarla.

Dada en Vitoria-Gasteiz, a 22 de diciembre de 2003.

El Lehendakari,
JUAN JOSÉ IBARRETXE MARKUARTU.

HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA

Zk-7119

HUTSEN ZUZENKETA, urriaren 21eko 247/2003 Dekretuarena, aldi baterako kontrataturiko unibertsitate-irakaslei buruzkoarena.

Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkaria arautzen duen 155/1993 Dekretuak 24.2 a) artikuluan xedatzen duenez, aldizkarian egindako hutsak edo omisioak testua argitaratzeko agindu duten organoek zuzenduko dituzte, baldin eta nabarmenak badira, xedapen, egintza edo iragarkien esanahia aldatzen ez badute eta nahasbiderik ez sortzeko komeni bada. Horretarako, Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian testu osoa edo kasuan kasuko testu-zatia zuzenduta argitaratzeko aginduko dute.

Urriaren 21eko 247/2003 Dekretua, aldi baterako kontrataturiko unibertsitate-irakaslei buruzkoa Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkariaren 2003ko azaroaren 5eko 216. zenbakian argitaratu zen eta bere testuan aipatu bezalako hutsak atzeman dira, ondoren zuzendu egiten direnak:

– 21238 orrialdean, euskarazko testuan, honako hau esaten den lekuan:

«1. artikulua.– Xedea.

Dekretu honen xedea da unibertsitateko irakasleen kontratazioaren gaian Euskal Autonomia Erkidegoak dituen eskumenak garatzea, ...»

Honako hau esan behar da:

«1. artikulua.– Xedea.

Dekretu honen xedea da unibertsitateko irakasleen aldi baterako kontratazioaren gaian Euskal Autonomia Erkidegoak dituen eskumenak garatzea, ...»

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, UNIVERSIDADES E INVESTIGACIÓN

Nº-7119

CORRECCIÓN DE ERRORES del DECRETO 247/2003, de 21 de octubre, sobre profesorado universitario contratado con carácter temporal.

El artículo 24.2 a) del Decreto 155/1993, por el que se regula el Boletín Oficial del País Vasco, establece que los meros errores u omisiones materiales que se infieran claramente del contexto y no constituya modificación o alteración del sentido de las disposiciones, actos o anuncios, pero cuya rectificación se estime conveniente a fin de evitar posibles confusiones, se salvarán por los órganos que hayan ordenado su inserción, insertando la reproducción en el Boletín Oficial del País Vasco del texto o la parte necesaria del mismo con las debidas correcciones.

Advertidos errores de dicha índole en el texto DECRETO 247/2003, de 21 de octubre, sobre profesorado universitario contratado con carácter temporal, publicado en el Boletín Oficial del País Vasco n.º 216, de 5 de noviembre de 2003, se procede a su corrección:

– En la página 21238 en el texto en euskera, donde dice:

«1. artikulua.– Xedea.

Dekretu honen xedea da unibertsitateko irakasleen kontratazioaren gaian Euskal Autonomia Erkidegoak dituen eskumenak garatzea, ...»

Debe decir:

«1. artikulua.– Xedea.

Dekretu honen xedea da unibertsitateko irakasleen aldi baterako kontratazioaren gaian Euskal Autonomia Erkidegoak dituen eskumenak garatzea, ...»