



## LEGISLACIÓN CONSOLIDADA

---

### Ley Foral 7/2006, de 20 de junio, de Defensa de los Consumidores y Usuarios.

---

Comunidad Foral de Navarra  
«BON» núm. 78, de 30 de junio de 2006  
«BOE» núm. 172, de 20 de julio de 2006  
Referencia: BOE-A-2006-13098

---

### ÍNDICE

<i>Preámbulo</i> . . . . .	4
TÍTULO I. Disposiciones generales . . . . .	7
Artículo 1. Objeto. . . . .	7
Artículo 2. Concepto de consumidor y usuario. . . . .	7
Artículo 3. Supuestos de especial protección. . . . .	7
Artículo 4. Competencias de las Administraciones Públicas de Navarra. . . . .	7
TÍTULO II. Derechos de los consumidores. . . . .	8
CAPÍTULO I. Derechos básicos y principios generales . . . . .	8
Artículo 5. Derechos básicos de los consumidores. . . . .	8
Artículo 6. Irrenunciabilidad de derechos y principio de condición más beneficiosa. . . . .	8
CAPÍTULO II. Derecho a la protección de la salud y la seguridad . . . . .	8
Artículo 7. Principios generales. . . . .	8
Artículo 8. Actuaciones de vigilancia y control de mercado. . . . .	8
Artículo 9. Actuaciones especiales sobre determinados bienes y servicios. . . . .	9
Artículo 10. Diligencia profesional. . . . .	9
CAPÍTULO III. Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales . . . . .	9
Artículo 11. Protección de los derechos e intereses de los consumidores. . . . .	9
Artículo 12. Contenido de los contratos y condiciones generales de contratación. . . . .	10

Artículo 13. Actividad publicitaria. . . . .	10
Artículo 14. Reserva del derecho de admisión y principio de no discriminación.. . . .	10
CAPÍTULO IV. Derecho a la información, a la educación y a la formación en materia de consumo. . . . .	10
Artículo 15. Derecho a la información. . . . .	10
Artículo 16. Oficinas de información al consumidor. . . . .	11
Artículo 17. Funciones de las oficinas de información al consumidor. . . . .	11
Artículo 18. Derecho a la educación y formación. . . . .	11
Artículo 19. Formación profesional en materia de consumo. . . . .	12
CAPÍTULO V. Derecho a la representación, la consulta y la participación . . . . .	12
Artículo 20. Ejercicio de estos derechos. . . . .	12
Artículo 21. Asociaciones de consumidores. . . . .	12
Artículo 22. Funcionamiento de las asociaciones de consumidores. . . . .	12
Artículo 23. Registro de asociaciones de consumidores. . . . .	12
Artículo 24. Asociaciones de consumidores excluidas de los beneficios legales. . . . .	13
Artículo 25. Consejo Navarro de Consumo. . . . .	13
CAPÍTULO VI. Derecho a la indemnización o reparación por daños y perjuicios . . . . .	13
Artículo 26. Contenido del derecho. . . . .	13
TÍTULO III. Mecanismos de protección de los derechos de los consumidores . . . . .	13
CAPÍTULO I. Inspección y control de productos, bienes y servicios . . . . .	13
Sección 1.ª Inspección con incidencia en consumo . . . . .	13
Artículo 27. Inspecciones con incidencia en consumo. . . . .	13
Artículo 28. Obligaciones de los inspeccionados. . . . .	14
Sección 2.ª Inspección de Consumo . . . . .	14
Artículo 29. Inspección de Consumo. . . . .	14
Artículo 30. Personal inspector de consumo. . . . .	14
Artículo 31. Actas de inspección. . . . .	15
CAPÍTULO II. Medidas cautelares o preventivas . . . . .	16
Artículo 32. Medidas cautelares. . . . .	16
Artículo 33. Tipos de medidas cautelares. . . . .	16
Artículo 34. Proporcionalidad de las medidas y audiencia del interesado. . . . .	16
Artículo 35. Sistema de intercambio de información. . . . .	16

CAPÍTULO III. Vías extrajudiciales de resolución de conflictos . . . . .	17
Artículo 36. Mediación y conciliación. . . . .	17
Artículo 37. El arbitraje de consumo. . . . .	17
TÍTULO IV. Potestad sancionadora . . . . .	17
Artículo 38. Potestad sancionadora y procedimiento sancionador. . . . .	17
Artículo 39. Tipificación de las infracciones. . . . .	17
Artículo 40. Calificación de las infracciones. . . . .	18
Artículo 41. Sujetos responsables. . . . .	18
Artículo 42. Sanciones. . . . .	19
Artículo 43. Otras sanciones. . . . .	19
Artículo 44. Efectos accesorios de las sanciones. . . . .	20
Artículo 45. Prescripción de las infracciones. . . . .	20
Artículo 46. Prescripción de las sanciones. . . . .	20
<i>Disposiciones adicionales</i> . . . . .	20
Disposición adicional única. Remisiones al régimen sancionador. . . . .	20
<i>Disposiciones derogatorias</i> . . . . .	20
Disposición derogatoria única. Derogación normativa. . . . .	20
<i>Disposiciones finales</i> . . . . .	21
Disposición final primera. Desarrollo y aplicación de la Ley Foral. . . . .	21
Disposición final segunda. Entrada en vigor. . . . .	21

TEXTO CONSOLIDADO  
Última modificación: 22 de diciembre de 2022

Norma derogada, con efectos de 23 de diciembre de 2022, por la disposición derogatoria única de la Ley Foral 34/2022, de 12 de diciembre. [Ref. BOE-A-2023-470](#)

EL PRESIDENTE DEL GOBIERNO DE NAVARRA

Hago saber que el Parlamento de Navarra ha aprobado la siguiente Ley Foral de Defensa de los Consumidores y Usuarios.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

1

La protección de los derechos del consumidor como parte más vulnerable y en evidente situación de desigualdad, en un mundo de relaciones económicas dominadas por las modernas técnicas comerciales, las grandes estructuras de distribución, venta y prestación de servicios, propiciadas por el libre funcionamiento del mercado, la creciente globalización de la economía y el desarrollo de las nuevas tecnologías de la sociedad de la información, está teniendo reflejo en la legislación de los países de nuestro entorno.

De este modo, el derecho a la protección de la salud, la seguridad y los legítimos intereses económicos y sociales, junto al derecho a la información, a la educación y a la formación del consumidor, así como el derecho de representación, consulta y participación a través de sus organizaciones, forman ya parte del derecho comparado y se hallan recogidos en las más modernas constituciones.

2

El artículo 51 de nuestra Carta Magna dispone que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo mediante procedimientos eficaces la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos, promoverán la información y educación de los consumidores y usuarios y fomentarán sus organizaciones oyéndolas en las cuestiones que puedan afectarles, en los términos que la ley establezca.

En cumplimiento del mandato constitucional, las Cortes Generales aprobaron la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, que tuvo como objetivos fundamentales los siguientes:

1. Establecer, sobre bases firmes y directas, procedimientos eficaces para la defensa de los consumidores y usuarios.
2. Disponer del marco legal adecuado para favorecer el desarrollo óptimo del movimiento asociativo en este campo.
3. Declarar los principios, criterios, obligaciones y derechos que configuran la defensa de los consumidores y usuarios y que, en el ámbito de sus competencias, habrán de ser tenidos en cuenta por los poderes públicos en las actuaciones y desarrollos normativos futuros en el marco de la doctrina sentada por el Tribunal Constitucional.

Por otra parte, la protección de los consumidores en el Derecho Comunitario Europeo Originario comenzó a ser contemplada en el Acta Única Europea, mediante la referencia de su artículo 100.A.3 a que las propuestas de la Comisión para la aproximación de las legislaciones de los Estados miembros en materia de protección al consumidor se basarían en un nivel de protección elevado.

Posteriormente, tanto el Tratado de Maastricht en su artículo 129 A como el de Amsterdam en el artículo 153, que da nueva redacción al anterior, prevén la adopción de medidas por parte de la Comunidad que contribuyan a alcanzar un alto nivel de protección de los consumidores, sin perjuicio de que los Estados miembros mantengan y adopten

medidas de mayor protección que deberán ser compatibles con el Tratado y notificarse a la Comisión.

Finalmente, el Tratado por el que se establece una Constitución para Europa, cuya entrada en vigor está inicialmente prevista para el 1 de noviembre de 2006, siempre y cuando se lleve a cabo el depósito de los instrumentos de ratificación por los Estados signatarios, prevé en su artículo 98 que en las políticas de la Unión se garantizará un nivel elevado de protección de los consumidores. Igualmente el artículo 235 integrado en la Sección 6.<sup>a</sup> «Protección de los Consumidores» señala que para promover los intereses de los consumidores y garantizarles un nivel elevado de protección, la Unión contribuirá a proteger la salud, la seguridad y los intereses económicos de los mismos, así como promover su derecho a la información, a la educación y a organizarse para defender sus intereses. Sin embargo, las medidas adoptadas a tal efecto no obstarán a que cada Estado miembro mantenga o apruebe disposiciones de mayor protección que deberán ser compatibles con la Constitución y se notificarán a la Comisión.

A lo anterior hay que añadir toda la producción normativa europea para la protección de los consumidores (Derecho Comunitario Derivado) que constituye una de las vías para alcanzar la deseable unificación del Derecho Privado Europeo en orden a la consecución de un espacio económico común al menos en los aspectos básicos. Este proceso armonizador se ha limitado, sin embargo, a la aprobación fragmentada y aislada de diversas disposiciones particulares de protección de los consumidores.

Por lo que se refiere a la competencia de la Comunidad Foral de Navarra en esta materia, el artículo 56.1.d) de la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra atribuye a la Comunidad Foral la competencia exclusiva en materia de defensa del consumidor y del usuario, sin perjuicio de la política de precios, la libre circulación de bienes en el territorio del Estado y la legislación sobre defensa de la competencia.

3

El cumplimiento del mandato constitucional y el efectivo ejercicio de las competencias atribuidas a Navarra hacen preciso el establecimiento de un instrumento jurídico de defensa del consumidor en el ámbito de la Comunidad Foral, acorde con las exigencias y demandas de la sociedad navarra, mediante la aprobación de una Ley Foral que establezca el marco jurídico adecuado para la protección de los derechos de los consumidores y usuarios y que sistematice las acciones que deben emprender los poderes públicos para la protección de los mismos.

Así, cabe destacar como aspectos más significativos de la presente Ley Foral los siguientes:

a) La protección prioritaria de los colectivos en situación de inferioridad, subordinación, indefensión o desprotección más acusada, así como de los derechos del consumidor en relación con los productos o servicios de uso común, ordinario y generalizado.

b) El fomento de la acción preventiva en cuestiones de salud y seguridad mediante la realización de campañas de control de mercado, la adopción, en su caso, de las medidas cautelares previstas en esta Ley Foral y la exigencia a los empresarios y profesionales de la obligación de observar la diligencia debida en cada caso para proteger la salud y la seguridad de los consumidores, informando debidamente de los riesgos admisibles y absteniéndose de comercializar productos o servicios que impliquen riesgos inadmisibles dentro del respeto a un nivel elevado de protección de la salud y la seguridad.

c) La recopilación de una serie de derechos del consumidor en relación con la protección de sus intereses económicos y sociales, en su mayor parte ya regulados en otras normas jurídicas y entre los cuales hay que destacar la generalización del derecho al presupuesto previo por escrito, cuando el consumidor no pudiera conocer el precio total de la operación a través de los precios expuestos, la generalización igualmente del resguardo de depósito previo y por escrito, cuando se realice un depósito de bienes para llevar a cabo la operación concertada, la obligación de entregar al consumidor documento acreditativo de la operación (factura o tique) debidamente desglosado y, finalmente la reserva del derecho de admisión que pretende evitar la discriminación de los consumidores en el acceso a los

establecimientos abiertos al público así como la prohibición de cualquier discriminación del consumidor en la adquisición de los bienes y en la prestación de los servicios demandados.

d) La promoción y fomento por los poderes públicos de la información, educación y formación del consumidor a través de diversos cauces como son las oficinas de información al consumidor; la incorporación al sistema educativo de los contenidos adecuados para la formación de los alumnos en materia de consumo; el fomento de la elaboración y publicación de material didáctico a tal efecto; la difusión e información sobre los derechos del consumidor a través de los medios de comunicación y de la realización de campañas informativas.

e) El reconocimiento de las cooperativas de consumo como asociaciones de consumidores siempre que la información, educación y formación de sus socios en materia de consumo forme parte de su objeto social y a tal fin tengan constituido un fondo social integrado como mínimo por el 10 por 100 de los excedentes netos de cada ejercicio social.

f) El reconocimiento a las asociaciones de consumidores del derecho de audiencia en consulta, participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que se dicten en materia de consumo y la representación de sus intereses, así como el fomento del asociacionismo de los consumidores y la promoción del diálogo de sus organizaciones con las de empresarios y profesionales a través del Consejo Navarro de Consumo.

g) El fomento por los poderes públicos de la mediación y la conciliación así como la promoción y el apoyo institucional al sistema arbitral de consumo, como vías o mecanismos extrajudiciales de resolución de los conflictos que afectan a los consumidores.

h) La atribución a la Inspección de Consumo de amplias competencias en lo que se refiere a la inspección y control de productos, bienes y servicios, en orden a la protección del consumidor, sin perjuicio de la competencia de otros órganos de inspección con incidencia en consumo dentro de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y de las competencias en la materia de las Entidades Locales, todo ello en un marco de coordinación y colaboración de los diferentes órganos de inspección.

i) Por otra parte, y como novedad en lo que a las medidas cautelares se refiere, se prevé la posibilidad de adopción de las mismas no sólo cuando existan claros indicios de riesgo para la salud o la seguridad de los consumidores sino también cuando se vulneren de forma grave los legítimos intereses de los mismos.

j) Finalmente, y como novedades en el ámbito del procedimiento sancionador, se ha procurado recoger una enumeración de tipos infractores lo suficientemente amplia como para que se cumpla el principio constitucional de tipicidad; se ha previsto la ponderación de la cuantía de las sanciones en función de la corrección de la conducta infractora, con lo que el procedimiento sancionador además de tutelar el interés público, consistente en el cumplimiento de la norma, tutela indirectamente el interés privado del consumidor denunciante, incentivando a través de este mecanismo la rectificación del infractor; así mismo se han establecido una serie de sanciones accesorias o efectos accesorios de las sanciones entre las cuales hay que destacar el cierre temporal de la empresa en el supuesto de infracciones muy graves, la posibilidad de exigir al infractor la rectificación de la publicidad ilícita, la cancelación, supresión, suspensión o denegación de ayudas oficiales o la inhabilitación para contratar con las Administraciones Públicas de Navarra.

La Ley Foral se estructura en un total de cuatro Títulos, una disposición adicional, una derogatoria y dos disposiciones finales. El Título I define el objeto y ámbito de aplicación subjetivo y territorial de la Ley Foral. En el Título II se enumeran los derechos que se reconocen a los consumidores y usuarios. El Título III viene dedicado a los mecanismos de protección de los derechos de los consumidores, tales como la inspección y control de productos, bienes y servicios, las medidas cautelares o preventivas y las vías extrajudiciales de resolución de conflictos, como la mediación, la conciliación y el arbitraje de consumo. Finalmente el Título IV se refiere a la potestad sancionadora, que deberá ejercerse de conformidad con los principios establecidos en la legislación básica estatal y precisados por la doctrina del Tribunal Constitucional, siguiendo el procedimiento reglamentariamente establecido y aplicando los tipos infractores, criterios de calificación y graduación, sanciones

y plazos de prescripción previstos en esta Ley Foral, todo ello sin perjuicio de la aplicación supletoria del Título V de la Ley Foral 15/2004, de 3 de diciembre, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, cuando sea esta última la que ejerza la potestad sancionadora.

## TÍTULO I

### Disposiciones generales

#### **Artículo 1.** *Objeto.*

La presente Ley Foral tiene por objeto la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra, en cumplimiento del mandato establecido en los apartados 1 y 2 del artículo 51 de la Constitución Española y en ejercicio de la competencia que le reconoce el artículo 56.1.d) de la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra.

#### **Artículo 2.** *Concepto de consumidor y usuario.*

1. A efectos de la presente Ley Foral, se entiende por consumidores y usuarios las personas físicas o jurídicas a las que se oferten bienes, productos o servicios, y las que los adquieran, utilicen o disfruten, como destinatarios finales, para uso o consumo personal, familiar o colectivo, siempre que quien los ofrezca o ponga a su disposición ostente la condición de empresario o profesional, con independencia de su naturaleza privada o pública siempre que, en este último caso, desarrolle su actividad empresarial o profesional en régimen de derecho privado.

2. No tendrán la consideración de consumidores y usuarios quienes adquieran, utilicen o disfruten bienes, productos y servicios dentro del ámbito de una actividad empresarial o profesional.

3. A los efectos previstos en esta Ley Foral las referencias en la misma a los consumidores se entenderán hechas a los consumidores y usuarios.

#### **Artículo 3.** *Supuestos de especial protección.*

1. Serán objeto de especial protección así como de actuaciones específicas por las Administraciones Públicas de la Comunidad Foral de Navarra, en el marco de lo dispuesto en la presente Ley Foral, los consumidores pertenecientes a colectivos que, por circunstancias especiales, se encuentren en una situación de inferioridad, subordinación, indefensión o desprotección más acusada, tales como menores de edad, ancianos, discapacitados, inmigrantes y otros análogos.

2. Asimismo, serán objeto de especial protección los derechos de los consumidores cuando guarden relación directa con productos o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

#### **Artículo 4.** *Competencias de las Administraciones Públicas de Navarra.*

1. Corresponde al Gobierno de Navarra la planificación general de la política de consumo en la Comunidad Foral de Navarra, y la promulgación de los reglamentos que sirvan de desarrollo a la presente Ley Foral, así como la promoción de los programas de actuación conjunta y mecanismos de coordinación con las Entidades Locales.

2. Corresponde a las Entidades Locales ejercer las competencias que en materia de defensa del consumidor les atribuya la legislación vigente.

3. El Gobierno de Navarra adoptará las medidas oportunas para la coordinación y cooperación entre las Administraciones Públicas y entre los diferentes organismos con competencias en materia de consumo.

TÍTULO II

**Derechos de los consumidores**

CAPÍTULO I

**Derechos básicos y principios generales**

**Artículo 5.** *Derechos básicos de los consumidores.*

Son derechos básicos de los consumidores:

- a) La protección de la salud y la seguridad.
- b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.
- c) La información, la educación y la formación en materia de consumo.
- d) La representación, la audiencia en consulta y la participación a través de las organizaciones de consumidores legalmente constituidas.
- e) La indemnización o reparación efectiva de los daños o perjuicios sufridos.

**Artículo 6.** *Irrenunciabilidad de derechos y principio de condición más beneficiosa.*

1. Será nula de pleno derecho la renuncia previa al ejercicio de los derechos reconocidos en esta Ley Foral y normas complementarias, así como todo pacto que tenga por objeto la exclusión de su aplicación.

2. Los actos realizados en fraude de la presente Ley Foral o su normativa complementaria no impedirán la aplicación de la norma que se trate de eludir, de acuerdo con la legislación civil.

3. Los casos de concurrencia entre lo dispuesto en esta Ley Foral y cualquier otra norma civil, mercantil o administrativa se resolverán de acuerdo con el principio de condición más beneficiosa para el consumidor.

CAPÍTULO II

**Derecho a la protección de la salud y la seguridad**

**Artículo 7.** *Principios generales.*

1. Los productos, bienes y servicios destinados a los consumidores y usuarios no implicarán riesgos para su salud o seguridad, salvo los usuales o reglamentariamente admisibles en condiciones normales y previsibles de utilización, ponderándose a dicho efecto sus características, su utilización y posibles efectos junto con otros productos, bienes o servicios, su forma de presentación, publicidad y etiquetado y las características de los consumidores y usuarios a los que van destinados, todo ello dentro del respeto a un nivel elevado de protección de la salud y la seguridad de las personas.

2. En todo caso, los riesgos que no sean inmediatamente perceptibles sin avisos adecuados y derivados de la normal o previsible utilización o consumo de productos, bienes y servicios, por razón de su naturaleza, sus condiciones de duración y de las personas a las que vayan destinados, deberán ser puestos en conocimiento previo de los consumidores de forma clara y por los medios que resulten apropiados.

**Artículo 8.** *Actuaciones de vigilancia y control de mercado.*

1. Los poderes públicos, en el ámbito de sus competencias, velarán por la correcta aplicación de las normas sobre protección de la salud y la seguridad de los consumidores. Para ello, ejercerán la adecuada vigilancia y control de mercado y desarrollarán, entre otras, las siguientes actuaciones:

- a) Efectuar controles para garantizar la seguridad y calidad de los bienes, productos y servicios.
- b) Realizar tomas de muestras para someterlas a técnicas de ensayo y análisis.
- c) Adoptar las medidas cautelares que se consideren necesarias para garantizar la comercialización de productos, bienes y servicios seguros.



d) Exigir la información pertinente de los productores, distribuidores y comerciantes implicados.

2. Ante la existencia en el mercado de productos, bienes o servicios peligrosos para la salud o la seguridad de los consumidores, los poderes públicos arbitrarán las medidas adecuadas para su detección y adoptarán las medidas cautelares o preventivas oportunas en los términos previstos en los artículos 32 a 34 de esta Ley Foral, sin perjuicio de informar de ello a los consumidores.

**Artículo 9.** *Actuaciones especiales sobre determinados bienes y servicios.*

1. Serán objeto de especial vigilancia y control los bienes, productos y servicios considerados reglamentariamente como de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

2. El Gobierno de Navarra, en el ámbito de su competencia, promoverá la realización de forma regular de campañas de inspección, análisis e información de los bienes, productos y servicios a que se refiere el párrafo anterior.

**Artículo 10.** *Diligencia profesional.*

1. Los empresarios o profesionales que se dediquen a la elaboración, producción, distribución y venta de productos y a la prestación de servicios deberán actuar con la debida diligencia para proteger la salud y la seguridad de los consumidores.

2. A tal efecto, dentro de los límites de sus actividades respectivas, deberán informar de forma clara sobre los riesgos que presenten los productos, bienes y servicios, así como colaborar en las actuaciones encaminadas a evitarlos.

3. En particular, se abstendrán de comercializar aquéllos cuando conocieran o debieran conocer que implican riesgos para la salud o la seguridad de los consumidores, salvo los usuales o reglamentariamente admisibles en los términos del artículo 7.1 de esta Ley Foral.

CAPÍTULO III

**Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales**

**Artículo 11.** *Protección de los derechos e intereses de los consumidores.*

Los poderes públicos, en el ámbito de sus competencias, protegerán los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios en los términos establecidos en esta Ley Foral, en la legislación general sobre defensa de los consumidores y demás normas aplicables, y a tal efecto adoptarán las medidas apropiadas para garantizar:

a) La exactitud en el peso y medida de los bienes y la correcta prestación de los servicios.

b) El cumplimiento de las normas de calidad en los bienes y servicios ofertados a los consumidores.

c) La exposición pública, fácilmente identificable, claramente visible, inequívoca, exacta y completa de los precios de los bienes y servicios ofertados, con inclusión de aquellos impuestos o cargas que graven a los mismos.

d) La adecuación estricta a la legislación vigente del régimen de reclamación, garantía, renuncia o devolución que se ofrezca, prometa o estipule con los consumidores.

e) La efectividad y satisfacción del derecho de los consumidores a un adecuado servicio técnico y a la existencia de repuestos durante el plazo mínimo legalmente establecido en la contratación de bienes de naturaleza duradera.

f) La entrega al consumidor del documento acreditativo de las transacciones comerciales efectuadas o de la correspondiente factura o documento sustitutivo (tique), debidamente desglosado, en su caso, y cuyo contenido mínimo deberá ajustarse a lo dispuesto en la normativa vigente.

g) La entrega, a petición del consumidor, de presupuesto por escrito y previo a la operación, cuando aquél no pudiera conocer razonablemente el precio total de la misma a través de los precios expuestos al público, de conformidad con lo dispuesto en el apartado c) de este artículo. Dicho presupuesto deberá indicar necesariamente su plazo de validez.

Si el consumidor no acepta el presupuesto deberá abonar el importe correspondiente a su elaboración conforme a las tarifas expuestas.

h) La entrega de resguardo cuando el consumidor realice un depósito de bienes para llevar a cabo la operación concertada. En el mismo deberá figurar como mínimo la identificación del usuario depositante y del establecimiento depositario, el objeto, la operación a realizar, la fecha de depósito y la fecha prevista de entrega.

i) La efectiva aplicación y estricto cumplimiento de las disposiciones vigentes relativas a la elaboración, distribución, información, publicidad, promoción, oferta y venta de bienes y servicios.

j) La tenencia de hojas de reclamaciones y su entrega al consumidor que las solicite de conformidad con lo establecido reglamentariamente.

**Artículo 12.** *Contenido de los contratos y condiciones generales de contratación.*

1. Los poderes públicos de la Comunidad Foral, en el ámbito de sus competencias, velarán y adoptarán las medidas necesarias a fin de garantizar que los contenidos contractuales se adecuen a la legislación vigente y en concreto, propiciarán, en colaboración con las asociaciones de consumidores, de empresarios, y la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Navarra, la incorporación al tráfico jurídico de condiciones generales de contratación redactadas con transparencia, claridad, concreción y sencillez.

2. Asimismo, exigirán la supresión de toda cláusula que atente contra la buena fe y el justo equilibrio de las prestaciones, de conformidad con la legalidad vigente.

3. Esta tutela se ejercerá prioritariamente en los contratos relativos a productos, bienes y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

**Artículo 13.** *Actividad publicitaria.*

El Gobierno de Navarra adoptará las medidas necesarias para que la actividad publicitaria se desarrolle de acuerdo con los principios de suficiencia, objetividad, veracidad y autenticidad, persiguiendo cualquier manifestación publicitaria engañosa o ilícita que atente contra los legítimos intereses de los consumidores.

**Artículo 14.** *Reserva del derecho de admisión y principio de no discriminación.*

1. En los establecimientos abiertos al público en los que se reserve el derecho de admisión, se deberán publicitar mediante un cartel visible en la entrada a dicho establecimiento las condiciones establecidas para ejercitar el mismo, que no podrán ser indeterminadas, discriminatorias, arbitrarias o incongruentes con la naturaleza y actividad del establecimiento.

2. Los consumidores no podrán ser discriminados en la adquisición de bienes y en la prestación de los servicios demandados.

CAPÍTULO IV

**Derecho a la información, a la educación y a la formación en materia de consumo**

**Artículo 15.** *Derecho a la información.*

1. Los consumidores y usuarios tienen derecho a recibir una información veraz, eficaz y suficiente sobre las condiciones de contratación y las características esenciales o relevantes de los bienes o servicios puestos a su disposición, que les permita realizar una elección consciente y una utilización segura y satisfactoria de los mismos.

2. En el caso de omisión de información suficiente sobre las condiciones jurídicas y económicas del contrato conforme a lo previsto en el apartado anterior, éste se integrará conforme al principio de buena fe.

3. La obligación de informar será exigible a los sujetos responsables de la elaboración, producción, comercialización, distribución y venta de bienes o prestación de servicios.

**Artículo 16.** *Oficinas de información al consumidor.*

1. El Gobierno de Navarra promoverá y fomentará la creación de oficinas de información al consumidor, ya sean de titularidad pública o dependan de una asociación de consumidores.

2. Las oficinas de información al consumidor no podrán realizar ningún tipo de publicidad de productos o servicios.

3. El Gobierno de Navarra, a través del Departamento competente en materia de consumo, coordinará la labor de las oficinas de información al consumidor, prestándoles apoyo técnico y económico para su implantación y funcionamiento en los términos que reglamentariamente se determinen.

**Artículo 17.** *Funciones de las oficinas de información al consumidor.*

Son funciones básicas de las oficinas de información al consumidor:

a) Informar, ayudar y orientar a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos.

b) Recibir, registrar y acusar recibo de denuncias y reclamaciones de los consumidores, remitirlas a las entidades u organismos correspondientes y hacer un seguimiento de las mismas para informar debidamente a los interesados.

c) Elevar, a instancia de las partes interesadas, solicitud de dictamen o, en su caso, de arbitraje al órgano correspondiente, acompañando dicha solicitud con información completa y detallada de la cuestión.

d) Servir de cauce de mediación voluntaria en conflictos.

e) Trasladar a las autoridades u organismos correspondientes las peticiones de los consumidores relativas a la prestación de los servicios de la competencia de aquéllos.

f) Fomentar el asociacionismo en materia de consumo, la utilización del sistema arbitral y la mediación como cauce para la resolución de conflictos.

g) Realizar campañas informativas en relación con los derechos y obligaciones de los consumidores, así como desarrollar programas dirigidos a elevar el nivel de formación de los mismos.

**Artículo 18.** *Derecho a la educación y formación.*

1. Los consumidores tienen derecho a la educación y formación en materia de consumo a fin de que conozcan sus derechos y deberes y las vías para poder ejercerlos adecuadamente.

2. Asimismo la educación y formación de los consumidores tendrá como objetivos:

a) La racionalidad en el consumo de bienes y la utilización de servicios.

b) La prevención de riesgos que puedan derivarse del consumo de productos o la utilización de servicios.

c) La adecuación del consumo a una utilización racional de los recursos naturales.

d) El fomento del asociacionismo de los consumidores y usuarios como medio eficaz para la defensa de sus derechos.

3. Para la consecución del fin y objetivos a que se refieren los números anteriores, los poderes públicos llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

a) Incorporación en el sistema educativo de los contenidos adecuados para la formación de los alumnos en materia de consumo.

b) Fomento de la elaboración y publicación de materiales didácticos de apoyo a la educación y formación de los consumidores y usuarios.

c) Información y orientación a través de los medios de comunicación y desarrollo de campañas informativas, pudiendo contar para ello con la colaboración de las asociaciones de consumidores y usuarios.

**Artículo 19.** *Formación profesional en materia de consumo.*

Los poderes públicos fomentarán la formación continuada del personal que realice funciones de información, educación, formación, inspección y control de calidad en este ámbito.

CAPÍTULO V

**Derecho a la representación, la consulta y la participación**

**Artículo 20.** *Ejercicio de estos derechos.*

1. Los derechos de audiencia en consulta, participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que se dicten en materia de consumo y representación de sus intereses serán ejercidos a través de las organizaciones y asociaciones de consumidores legalmente constituidas en cuanto cauce idóneo para la defensa de sus intereses.

2. Los poderes públicos fomentarán el asociacionismo de los consumidores y promoverán el diálogo de sus organizaciones con las de empresarios y profesionales a través del Consejo Navarro de Consumo.

**Artículo 21.** *Asociaciones de consumidores.*

1. Las asociaciones de consumidores, legalmente constituidas, tendrán como finalidad la defensa de los intereses de éstos, podrán ser declaradas de utilidad pública y recibir las ayudas públicas que oportunamente se aprueben para el desarrollo de sus fines, así como participar en el sistema arbitral de consumo.

2. La participación de las asociaciones de consumidores en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general que se dicten en materia de consumo se llevará a cabo a través de su participación en el Consejo Navarro de Consumo en los términos previstos en el artículo 25.2 de la presente Ley Foral.

3. Se consideran igualmente asociaciones de consumidores y usuarios, a los efectos de la presente Ley Foral, las cooperativas de consumo constituidas según su legislación específica, que cumplan las siguientes condiciones:

a) Incluir en los estatutos, como parte del objeto social, la información, educación y formación de sus socios en materia de consumo.

b) Constituir un fondo social, integrado como mínimo por el 10 por 100 de los excedentes netos de cada ejercicio social, destinado exclusivamente al objeto social señalado en la letra a).

4. En general, y en el marco de la debida independencia, las asociaciones de consumidores colaborarán con la Administración en las actuaciones de interés común especialmente orientadas a la satisfacción de los legítimos intereses de los consumidores.

**Artículo 22.** *Funcionamiento de las asociaciones de consumidores.*

Las asociaciones de consumidores, cuya organización y funcionamiento deberán ser democráticos, desarrollarán sus actividades conforme a los principios de buena fe y diligencia que les son exigibles, y, en particular, se abstendrán de divulgar informaciones que no se encuentren respaldadas por acreditaciones, resultados analíticos o controles de calidad suficientemente contrastados, sin perjuicio de su derecho a presentar las denuncias que estimen oportunas.

**Artículo 23.** *Registro de asociaciones de consumidores.*

Para el ejercicio de los derechos reconocidos en esta Ley Foral, las asociaciones de consumidores deberán figurar inscritas en el Registro que reglamentariamente se cree al efecto.

**Artículo 24.** *Asociaciones de consumidores excluidas de los beneficios legales.*

1. Quedan excluidas de los beneficios reconocidos en esta Ley Foral las asociaciones de consumidores en que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- a) Incluir como asociados a personas jurídicas con ánimo de lucro.
- b) Percibir ayudas o subvenciones de empresas que pongan en el mercado productos o servicios a disposición de los consumidores o usuarios.
- c) Realizar publicidad comercial o no meramente informativa de productos o servicios.
- d) Dedicarse preferentemente a actividades distintas de la defensa de los consumidores, salvo en el supuesto de las cooperativas de consumo.
- e) Actuar con manifiesta temeridad, judicialmente apreciada.
- f) Incumplir los deberes contenidos en el artículo 22.

2. La exclusión de los beneficios reconocidos en esta Ley Foral en los supuestos a que se refiere el apartado anterior se llevará a cabo mediante la suspensión temporal de uno a cinco años de la inscripción en el registro de asociaciones de consumidores o la baja definitiva en el mismo, previa instrucción del correspondiente expediente administrativo en el cual se dará audiencia a la asociación afectada.

**Artículo 25.** *Consejo Navarro de Consumo.*

1. El Consejo Navarro de Consumo se constituirá como órgano de representación, consulta y participación en materia de consumo. De él formarán parte representantes de las organizaciones de consumidores, de las asociaciones de empresarios, de la Cámara Oficial de Comercio e Industria y de las Administraciones Públicas de Navarra.

2. El Consejo Navarro de Consumo informará preceptivamente y con carácter previo a su aprobación las normas que se dicten en materia de consumo.

3. El Gobierno de Navarra, mediante Decreto Foral, creará el Consejo Navarro de Consumo, y determinará su estructura, composición y funciones.

CAPÍTULO VI

**Derecho a la indemnización o reparación por daños y perjuicios**

**Artículo 26.** *Contenido del derecho.*

Los consumidores tienen derecho, de conformidad con la legislación vigente, a la reparación o indemnización de los daños y perjuicios que sufran como consecuencia de la adquisición o utilización de bienes o servicios.

TÍTULO III

**Mecanismos de protección de los derechos de los consumidores**

CAPÍTULO I

**Inspección y control de productos, bienes y servicios**

**Sección 1.<sup>a</sup> Inspección con incidencia en consumo**

**Artículo 27.** *Inspecciones con incidencia en consumo.*

1. La Administración de la Comunidad Foral de Navarra y las Entidades Locales, en el ámbito de sus respectivas competencias, desarrollarán las inspecciones necesarias para vigilar y garantizar que quienes producen, distribuyen o comercializan bienes o servicios, o quienes colaboran con aquéllos, cumplan los deberes, prohibiciones y limitaciones establecidos por la ordenación de los distintos sectores de actividad cuya inobservancia pueda lesionar los intereses generales protegidos por esta Ley Foral.

2. A tal efecto, los órganos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y las Entidades Locales actuarán coordinadamente, en el ejercicio de sus funciones de inspección y control.

3. Las actuaciones de inspección podrán recaer sobre todos los bienes y servicios que se ofrecen o están destinados a ofrecerse a los consumidores, así como sobre las materias primas empleadas, los establecimientos y las maquinarias de toda clase utilizados para su producción, distribución y comercialización y se llevarán a cabo preferentemente sobre aquellos bienes, productos y servicios considerados como de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

**Artículo 28.** *Obligaciones de los inspeccionados.*

Las personas físicas o jurídicas titulares de los establecimientos, sus representantes o las personas a cargo de los mismos en el momento de la inspección están obligadas a:

- a) Consentir y facilitar las visitas de inspección.
- b) Suministrar toda clase de información que les sea requerida sobre instalaciones, productos o servicios, así como las autorizaciones, permisos y licencias necesarios para el ejercicio de la actividad, permitiendo que el personal inspector compruebe directamente los datos aportados.
- c) Exhibir y facilitar copias de la documentación, cualquiera que sea su soporte, que permitan justificar las transacciones efectuadas, precios y márgenes aplicados, así como cualquier otra documentación que se estime relevante a fin de determinar las responsabilidades pertinentes.
- d) Permitir que se practique la toma de muestras o que se efectúe cualquier otro tipo de control o ensayo sobre los productos y bienes en cualquier fase de elaboración, envasado o comercialización.
- e) Colaborar en la ejecución de las medidas cautelares adoptadas.
- f) En general, permitir y facilitar las labores y funciones de la inspección.

**Sección 2.<sup>a</sup> Inspección de Consumo**

**Artículo 29.** *Inspección de Consumo.*

1. La actividad de inspección a que se refiere la sección anterior se podrá desarrollar por la Inspección de Consumo de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, pero ello sin perjuicio de las inspecciones que, para ciertos sectores o aspectos, correspondan a otras Administraciones Públicas o a otros órganos o servicios de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

2. La Inspección de Consumo desarrollará su actividad preferentemente en las diferentes fases de comercialización, para comprobar que se cumplen los deberes, prohibiciones y limitaciones establecidos directamente para la protección de los consumidores.

3. Las modalidades de la actuación inspectora podrán ser:

- a) De control del mercado, verificando el cumplimiento de las obligaciones y deberes impuestos por la legislación vigente a productores, envasadores, importadores, distribuidores y suministradores.
- b) De investigación de mercado, destinada a obtener información que permita efectuar estudios de mercado y determinar sectores, artículos y actividades de los que puedan derivarse riesgos para el consumidor.
- c) De asesoramiento e información a los agentes del mercado inspeccionados, favoreciendo el conocimiento y cumplimiento de las normas, así como la extensión de buenas prácticas comerciales y fabriles que redunden en beneficio del consumidor.

**Artículo 30.** *Personal inspector de consumo.*

1. Los Inspectores de Consumo se identificarán como tales cuando actúen en el ejercicio de su función inspectora y tendrán la consideración de autoridad a todos los efectos, especialmente en cuanto a la responsabilidad administrativa y penal de quienes ofrezcan resistencia, desobediencia, o cualquier otro acto penalmente punible contra ellos, de hecho o de palabra, en acto de servicio o con motivo del mismo.



2. Para el desarrollo de sus actuaciones inspectoras, el personal inspector o la autoridad competente en materia de consumo podrán solicitar el apoyo, concurso, auxilio y protección que les resulten precisos de cualquier otra autoridad, que deberá prestárselo. En particular, podrán colaborar y contar con la colaboración de otras inspecciones técnicas de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y del resto de Administraciones Públicas en el ámbito de sus competencias y funciones.

3. En el ejercicio de sus funciones, los Inspectores de Consumo podrán, de conformidad con la legislación vigente:

a) Acceder libremente y sin previo aviso a los establecimientos, oficinas e instalaciones de las empresas donde se producen, elaboran, almacenan, distribuyen o venden bienes o se prestan servicios.

b) Acceder a la información y documentación industrial, mercantil y contable, cualquiera que sea su soporte, de las empresas que inspeccionen, cuando lo consideren necesario en orden a la comprobación del cumplimiento de las disposiciones sobre protección al consumidor, así como requerir su presentación.

c) Requerir la comparecencia en las oficinas públicas de los empresarios o profesionales en los casos en que desarrollen su actividad en el domicilio particular, no dispongan de un local comercial o, disponiendo del mismo, no se haya podido llevar a cabo la actuación inspectora en dicho local por causas ajenas a la propia Inspección de Consumo.

d) Practicar la toma de muestras de los bienes o productos. La Administración indemnizará por el valor de venta de los productos utilizados como muestra, o inutilizados durante los controles.

e) Adoptar las medidas cautelares en los términos previstos en los artículos 32, 33 y 34 de esta Ley Foral, bien a instancia de la autoridad competente, bien por propia iniciativa, en cuyo caso se procederá a su ratificación o levantamiento por el órgano competente.

f) Realizar cualquier otro acto de investigación o examen que juzguen necesario para verificar el cumplimiento de las normas de protección al consumidor.

4. La inspección de servicios o empresas dependientes de las Administraciones Públicas se desarrollará con independencia funcional de los órganos y autoridades de las mismas, quedando obligados a proporcionar la información que solicite el personal inspector.

5. En el ejercicio de sus funciones, los Inspectores de Consumo se conducirán con la debida discreción, prudencia y corrección. Su actividad inspectora será siempre respetuosa con los administrados, ponderada y proporcionada, perturbando sólo en lo estrictamente necesario la actividad profesional de los inspeccionados. En todo caso, deberán mantener riguroso sigilo profesional respecto a las informaciones obtenidas.

#### **Artículo 31.** *Actas de inspección.*

1. Los Inspectores de Consumo documentarán cada una de sus actuaciones mediante acta, en la que harán constar, en todo caso:

a) La identidad de la persona física o jurídica titular del establecimiento inspeccionado.

b) La identificación del Inspector o Inspectores actuantes, así como la del compareciente en la inspección, con la expresión del carácter con el que comparece y oportuna exhibición de la documentación que lo acredite a requerimiento del personal inspector.

c) Indicación de los motivos de la actuación.

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

e) Lugar, fecha y hora de la actuación inspectora.

f) Firma del Inspector o Inspectores actuantes, así como del compareciente, advirtiéndole previamente del derecho que le asiste a que se reflejen en el acta las manifestaciones que desee formular en relación con el contenido de la misma.

La negativa a la firma por parte del compareciente no invalidará el acta. Cuando dicha negativa tenga lugar se le comunicará su obligación de firmar, con la advertencia de que puede hacerlo como mera constancia de la visita efectuada, a los únicos efectos de reconocer las circunstancias de los apartados a), b) y e), lo cual se hará constar.

2. Cuando proceda, deberá reflejarse en el acta, además:

a) La descripción de la toma de muestras, medición, verificación u otro tipo de control efectuado sobre las instalaciones, productos o servicios.

b) La notificación personal de las medidas administrativas ordenadas por la autoridad que afecten al interesado y la información sobre las consecuencias que pudieran acarrear su quebrantamiento.

c) La relación de documentos adjuntos, en los que se hará indicación de la identificación del acta a la que acompañan.

3. El acta se formalizará ante el compareciente, entregándose copia de la misma tras su firma.

4. Los hechos constatados en acta por los Inspectores, observando los requisitos legales pertinentes, tendrán valor probatorio conforme a lo dispuesto en la legislación vigente, sin perjuicio de las pruebas que en defensa de los respectivos derechos o intereses puedan aportar los propios interesados.

## CAPÍTULO II

### Medidas cautelares o preventivas

#### **Artículo 32.** *Medidas cautelares.*

La autoridad competente adoptará inmediatamente o con la máxima celeridad las medidas cautelares o preventivas oportunas, en aquellos supuestos en que existan claros indicios de riesgo para la salud o seguridad de los consumidores o cuando se vulneren de forma grave los legítimos intereses económicos o sociales de los mismos.

#### **Artículo 33.** *Tipos de medidas cautelares.*

Las medidas cautelares podrán consistir en:

a) La inmovilización de productos.

b) La retirada del mercado de productos.

c) La suspensión de funcionamiento de un elemento del establecimiento o servicio.

d) El cierre de un establecimiento o la paralización de una actividad.

e) Cualquier otra medida necesaria en atención a las circunstancias del caso.

#### **Artículo 34.** *Proporcionalidad de las medidas y audiencia del interesado.*

1. Las medidas cautelares deberán ser proporcionadas a la irregularidad detectada y mantenerse el tiempo estrictamente necesario para la realización de los oportunos controles y verificaciones en los centros cualificados para ello, o el tiempo necesario para que los interesados subsanen el problema o eliminen completamente el riesgo, lo que habrá de ser verificado por la autoridad que ordenó la medida.

2. Las medidas cautelares se adoptarán sin perjuicio de la iniciación, en su caso, del correspondiente expediente sancionador cuando concurrieran infracciones en materia de protección al consumidor. En el acto de notificación de las mismas se fijará un plazo máximo de audiencia al interesado de cinco días hábiles, debiendo dictar la autoridad competente resolución en el término de diez días hábiles.

#### **Artículo 35.** *Sistema de intercambio de información.*

Cuando el riesgo sobrepase el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra, la autoridad competente lo pondrá en conocimiento de la Administración General del Estado y del resto de las Administraciones cuyos territorios puedan verse afectados, mediante las vías y procedimientos establecidos.



CAPÍTULO III

**Vías extrajudiciales de resolución de conflictos**

**Artículo 36.** *Mediación y conciliación.*

Los poderes públicos de la Comunidad Foral de Navarra fomentarán la mediación y la conciliación como mecanismos de composición amistosa para la resolución de conflictos y reclamaciones en materia de consumo.

**Artículo 37.** *El arbitraje de consumo.*

1. Las Administraciones Públicas de la Comunidad Foral de Navarra promoverán, en el marco de la legislación vigente, el desarrollo del Sistema Arbitral de Consumo, como vía extrajudicial de resolución de los conflictos que afecten a consumidores, así como la adhesión al mismo de las empresas, los profesionales y sus organizaciones.

2. Igualmente, dichas Administraciones propiciarán, en sus respectivos ámbitos, la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de las entidades y empresas públicas que dependan de ellas y de las entidades o empresas privadas que gestionen servicios públicos o reciban recursos de aquéllas.

TÍTULO IV

**Potestad sancionadora**

**Artículo 38.** *Potestad sancionadora y procedimiento sancionador.*

1. Corresponde a las Administraciones Públicas de la Comunidad Foral de Navarra la potestad sancionadora en materia de consumo, conforme a lo dispuesto legal y reglamentariamente.

2. En lo no previsto en esta Ley Foral y en su desarrollo reglamentario, el ejercicio de la potestad sancionadora se ajustará a lo dispuesto en el Título IX de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y, en el caso de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, se ajustará además a lo dispuesto en el Título V de la Ley Foral 15/2004, de 3 de diciembre, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

**Artículo 39.** *Tipificación de las infracciones.*

Constituyen infracciones administrativas en materia de defensa de los consumidores a los efectos de esta Ley Foral:

a) El incumplimiento de las normas reguladoras de precios, la imposición injustificada de condiciones o prestaciones accesorias no solicitadas o de cantidades mínimas y, en general, cualquier otro tipo de actuación que suponga un incremento abusivo de los precios o márgenes comerciales.

b) La negativa injustificada a satisfacer las demandas del consumidor producidas de buena fe o conforme al uso establecido, cuando su satisfacción quede dentro de las disponibilidades del vendedor o prestador habitual, así como cualquier forma de discriminación en la atención de las referidas demandas.

c) La obstaculización del derecho del consumidor a desvincularse del contrato de prestación de servicios de tracto continuado a través del procedimiento pactado o la falta de previsión de un procedimiento para darse de baja en el servicio.

d) La obstrucción o negativa a facilitar o suministrar las facturas o documentos acreditativos correspondientes a la transacción realizada cuando el consumidor lo solicite o, en otro caso, sea preceptivo por disposición legal o reglamentaria; y la obstrucción o negativa a entregar presupuesto y/o resguardo de depósito previos a la operación, debidamente detallados y explicados, cuando sean preceptivos por disposición legal o reglamentaria.

e) El incumplimiento de las normas relativas a documentación e información establecidas obligatoriamente para el adecuado régimen y funcionamiento de la empresa, instalación o servicio y como garantía para la protección del consumidor.

f) El incumplimiento de las normas sobre registro, normalización o tipificación, etiquetado, envasado y publicidad de bienes y servicios.

g) El incumplimiento de las disposiciones sobre seguridad en cuanto afecten o puedan suponer un riesgo para el consumidor.

h) Toda conducta que induzca a engaño o impida reconocer la verdadera naturaleza del producto o servicio, o las condiciones en que se presta.

i) El fraude en la calidad, cantidad u origen de los bienes o servicios.

j) El fraude en la garantía y en el arreglo o reparación de bienes de carácter duradero, por incumplimiento de las normas que regulen la materia o por insuficiencia de repuestos o de la asistencia técnica en relación con la ofrecida al consumidor en el momento de la adquisición de tales bienes.

k) El fraude, incumplimiento o engaño en la oferta, promoción y publicidad de productos, servicios o actividades destinados a los consumidores.

l) La negativa a someterse al sistema arbitral cuando el empresario haya dado publicidad al distintivo de adhesión al mismo, incluyéndolo en cualquier forma en la oferta o promoción de los bienes o servicios que pone en el mercado.

m) La inclusión o imposición de cláusulas o prácticas abusivas.

n) La utilización de cualquier método de venta que limite la libertad de elección de los consumidores o que condicione la decisión de compra de éstos mediante técnicas de venta agresivas.

o) La obstrucción de las funciones de inspección o vigilancia, la negativa a suministrar datos a los inspectores y el comportamiento encaminado a impedir la toma de muestras.

p) El incumplimiento de los requerimientos efectuados por los órganos administrativos, encaminados al esclarecimiento de los hechos y de las responsabilidades susceptibles de sanción.

q) El incumplimiento de las medidas cautelares o preventivas adoptadas por la autoridad competente y cualquier conducta tendente a ocultar, hacer desaparecer o manipular las mercancías intervenidas.

r) El incumplimiento de la obligación de poner a disposición de los consumidores y usuarios, en soporte duradero, información sobre la dirección postal, número de teléfono y dirección de correo electrónico para que puedan interponer sus quejas y reclamaciones, debiendo quedar constancia de las mismas en un justificante por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero; así como el incumplimiento de la obligación de dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo máximo de un mes desde su presentación.

#### **Artículo 40.** *Calificación de las infracciones.*

1. Las infracciones tipificadas en esta ley foral se calificarán de leves, salvo que deban serlo como graves o muy graves, de acuerdo con lo establecido en el presente artículo.

2. Se calificarán como graves las infracciones cuando concurren uno de los siguientes criterios, y como muy graves cuando concurren dos o más de ellos:

a) Daño o riesgo grave para la salud o seguridad de los consumidores.

b) Lesión grave de los intereses económicos de los consumidores.

c) Negligencia grave o dolo.

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

#### **Artículo 41.** *Sujetos responsables.*

1. Serán responsables las personas físicas o jurídicas que, dolosa o imprudentemente, realicen o participen en la realización de las acciones u omisiones antijurídicas tipificadas como infracciones en esta Ley Foral.

2. Cuando en relación con los mismos bienes o servicios hayan intervenido distintos sujetos como productores, importadores, distribuidores, minoristas u otros, cada uno será responsable de la infracción que, en su caso, haya cometido. Las sanciones que se

impongan a cada uno serán independientes, individualizadas y adecuadas a las circunstancias objetivas y subjetivas concurrentes en cada una de esas infracciones.

3. De las infracciones en productos envasados, etiquetados o cerrados con cierre íntegro, será responsable la firma o razón social que figure en la etiqueta, presentación o publicidad, el importador o el primer comercializador.

Podrá eximirse de su responsabilidad probando su falsificación o incorrecta manipulación o conservación por terceras personas, que serán responsables siempre que se indique la forma correcta de manipulación o conservación.

También será responsable el envasador cuando se pruebe su connivencia con el marquista en la comisión de la infracción.

4. De las infracciones cometidas en 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.

#### **Artículo 42. Sanciones.**

1. A los responsables de las infracciones tipificadas en esta Ley Foral se les impondrán las siguientes sanciones:

- a) Infracciones leves: amonestación por escrito o multa de hasta 3.000 euros.
- b) Infracciones graves: multa desde 3.000,01 hasta 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: multa desde 15.000,01 euros hasta 600.000 euros, cantidad que podrá rebasarse hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos o servicios objeto de la infracción.

2. Para la determinación de la cuantía pecuniaria de las sanciones se tendrán en cuenta las siguientes circunstancias:

- a) Daños o perjuicios causados a los consumidores.
- b) Grado de vulnerabilidad de los destinatarios del producto o servicio.
- c) Cuantía de beneficio ilícito obtenido.
- d) Posición en el mercado del infractor.
- e) Alteración social producida.
- f) Existencia de reincidencia o reiteración en la conducta infractora.
- g) Volumen de ventas del infractor.

3. La imposición de las sanciones pecuniarias tendrá lugar de forma que la comisión de las infracciones no resulte más beneficiosa para el infractor que el cumplimiento de las normas infringidas, respetando en cualquier caso el principio de proporcionalidad y la adecuación a la gravedad del hecho constitutivo de la infracción.

4. Corresponde al Gobierno de Navarra la revisión y actualización periódica de las cuantías previstas para las sanciones pecuniarias.

#### **Artículo 43. Otras sanciones.**

1. La autoridad a la que corresponda resolver el expediente podrá acordar como sanción accesoria, previa propuesta del instructor, el decomiso de la mercancía adulterada, falsificada, fraudulenta o no identificada y, en general, de la que pueda suponer un riesgo para el consumidor. Los gastos que originen las operaciones de intervención, depósito, comiso y destrucción de la mercancía serán de cuenta del infractor.

2. En caso de infracciones calificadas muy graves, la autoridad competente para resolver el expediente podrá decretar como medida accesoria o autónoma el cierre temporal de la empresa, establecimiento o industria responsable de la infracción por un período de hasta cinco años.

3. Por razones de ejemplaridad, y siempre que concurra alguna de las circunstancias de riesgo o daño efectivo para la seguridad de los consumidores y usuarios o grave menoscabo en sus intereses económicos, reincidencia en infracciones graves o muy graves, o acreditada intencionalidad en la comisión de las infracciones, la autoridad que resuelva el procedimiento sancionador podrá acordar que se dé publicidad de las sanciones impuestas,

que deberá contener el nombre y apellidos, la denominación o la razón social de las personas naturales o jurídicas responsables, la clase y la naturaleza de las infracciones, así como el producto, actividad o servicio a que se refieren y la sanción principal impuesta. Estos datos se publicarán en el «Boletín Oficial de Navarra» y en los medios de comunicación social de mayor difusión, siendo de cuenta del infractor los gastos ocasionados por la publicación.

4. Cuando se produzcan infracciones en materia de publicidad, el órgano sancionador podrá exigir al infractor la rectificación de la publicidad efectuada, que deberá realizarse en las mismas o similares condiciones en que se produjo la actuación sancionada.

5. Igualmente podrá ser impuesta como sanción a la empresa o profesional responsable el pago de los análisis necesarios para la comprobación de la infracción investigada, así como de los importes abonados por la Administración en concepto de toma de muestras o inutilización de productos durante los controles.

**Artículo 44.** *Efectos accesorios de las sanciones.*

1. El órgano sancionador podrá proponer a la autoridad competente, en caso de infracciones muy graves, que se supriman, cancelen, suspendan o denieguen las ayudas oficiales concedidas o solicitadas por la empresa sancionada.

2. Igualmente, y de conformidad con lo que establezca la legislación correspondiente en la materia, las empresas sancionadas por infracciones muy graves podrán quedar inhabilitadas para contratar con las Administraciones Públicas de la Comunidad Foral de Navarra durante un período de cinco años, a contar desde la fecha en que sea firme la sanción impuesta.

**Artículo 45.** *Prescripción de las infracciones.*

1. Las infracciones a que se refiere la presente Ley Foral prescribirán por el transcurso de los siguientes plazos:

- a) Las infracciones muy graves, a los tres años.
- b) Las infracciones graves, a los dos años.
- c) Las infracciones leves, al año.

2. El plazo de prescripción empieza a contar desde el día de la comisión de la infracción y se interrumpe por la iniciación del procedimiento sancionador con conocimiento del interesado.

**Artículo 46.** *Prescripción de las sanciones.*

1. Prescribirán las sanciones por el transcurso de los siguientes plazos:

- a) Las sanciones por infracciones muy graves, a los tres años.
- b) Las sanciones por infracciones graves, a los dos años.
- c) Las sanciones por infracciones leves, al año.

2. El plazo de prescripción empieza a contar desde el día siguiente a aquél en el que adquiera firmeza la resolución por la que se impone la sanción.

**Disposición adicional única.** *Remisiones al régimen sancionador.*

A los efectos previstos en el Título IV de esta Ley Foral las remisiones a la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de Consumidores y Usuarios, contenidas en otras disposiciones normativas relativas a la tipificación y calificación de las infracciones, y a la graduación de las sanciones, se entenderán hechas a los artículos correspondientes de esta Ley Foral.

**Disposición derogatoria única.** *Derogación normativa.*

Quedan derogadas todas las normas anteriores de igual o inferior rango en lo que se opongan a la presente Ley Foral.

**Disposición final primera.** *Desarrollo y aplicación de la Ley Foral.*

1. Se faculta al Gobierno de Navarra para dictar las normas reglamentarias necesarias para el desarrollo y aplicación de la presente Ley Foral.

2. En el plazo de un año desde la entrada en vigor de esta Ley Foral, el Gobierno de Navarra elaborará un reglamento que regule la protección de los consumidores y usuarios en cuanto a la información a suministrar en la compraventa y arrendamiento de viviendas.

**Disposición final segunda.** *Entrada en vigor.*

La presente Ley Foral entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el «Boletín Oficial de Navarra».

Yo, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra, promulgo, en nombre de S.M. el Rey, esta Ley Foral, ordeno su inmediata publicación en el «Boletín Oficial de Navarra» y su remisión al «Boletín Oficial del Estado» y mando a los ciudadanos y a las autoridades que la cumplan y la hagan cumplir.

Pamplona, 20 de junio de 2006.

MIGUEL SANZ SESMA,  
Presidente

Este texto consolidado no tiene valor jurídico.