

## LLEI 13/2013, DEL 13 DE JUNY, DE COMPETÈNCIA EFECTIVA I PROTECCIÓ DEL CONSUMIDOR.

Llei 13/2013, del 13 de juny, de competència efectiva i protecció del consumidor

Atès que el Consell General en la seva sessió del dia 13 de juny del 2013 ha aprovat la següent:

Llei 13/2013, del 13 de juny, de competència efectiva i protecció del consumidor

Exposició de motius

L'article 35 de la Constitució del Principat d'Andorra, estableix que la llei garantirà i els poders públics defensaran els drets dels consumidors i dels usuaris així com l'article 28 reconeix la llibertat d'empresa en el marc de l'economia de mercat de conformitat amb les lleis. Alhora, l'article 32 de la norma fonamental confereix a l'Estat la possibilitat d'intervenir en l'ordenació del sistema econòmic, en el marc de l'economia de mercat, per contribuir al benestar general de la societat. D'acord amb aquests tres mandats constitucionals, l'adopció d'aquesta llei persegueix la millora de les condicions de protecció als consumidors i usuaris i d'eficiència en el mercat amb l'objectiu últim de disposar d'un sistema que, sense intervenir de manera innecessària en la lliure presa de decisions empresarials, permeti disposar d'un instrument jurídic adequat per protegir als consumidors i garantir el bon funcionament dels diferents processos del mercat.

Atès que avui dia existeix al Principat d'Andorra una normativa limitada en relació amb certes pràctiques contràries a les finalitats anunciades i tenint en compte l'existència de normes similars en la majoria de països desenvolupats, s'ha optat per promulgar

l'adopció d'un text legal que reguli els àmbits materials relacionats amb la competència i la protecció dels interessos dels consumidors. Així doncs, les matèries incloses en aquesta llei són tres: la defensa de la competència, la competència deslleial i la protecció del consumidor.

En primer lloc, en matèria de defensa de la competència, aquesta llei té com a objectiu aconseguir que les empreses operin de manera independent en el mercat i sotmeses a la pressió competitiva que exerceixen les unes sobre les altres.

En segon lloc, en matèria de competència deslleial, aquesta llei pretén limitar les pràctiques deslleials i deshonestes en l'àmbit industrial i comercial.

En tercer lloc, en matèria de protecció del consumidor, aquesta llei té com a finalitat modernitzar la normativa existent al Principat d'Andorra amb la voluntat de garantir als ciutadans l'accés als béns i serveis de forma eficient.

En darrer lloc, aquesta llei preveu els mecanismes administratius i judicials encaminats, d'una banda, a assegurar que els perjudicats per conductes anticompetitives, deslleials o contràries als drets bàsics dels consumidors puguin gaudir d'una tutela plena i efectiva dels seus drets incloent les indemnitzacions corresponents pels danys i perjudicis que hagin sofert. D'altra banda, es pretén garantir que en els casos especialment greus, en què es vegi afectat l'interès públic, els organismes de l'Estat tinguin mecanismes suficients per sancionar els infractors.

La part final d'aquesta Llei estableix la derogació expressa de la Llei de protecció del consumidor, del 31 de juliol de 1985, i de les disposicions de rang igual o inferior que s'oposin al que estableix aquesta Llei.

Aquesta Llei s'estructura en 5 títols, 58 articles, 1 disposició addicional, 1 disposició derogatòria i 2 disposicions finals.

El títol I estableix, respectivament, l'àmbit objectiu d'aplicació d'aquesta Llei i les definicions rellevants a l'efecte d'interpretar-les.

El títol II conté les disposicions relatives a la defensa de la competència i s'estructura en dos capítols: un de relatiu a les conductes prohibides i l'altre al control de les operacions de concentració. En el primer capítol, relatiu a les conductes prohibides, s'estableix la prohibició dels acords restrictius de la competència i de l'abús de posició dominant, es preveuen les conductes exemptes i les conductes considerades de menor importància i es regula l'aplicació de les disposicions de defensa de la competència a les conductes d'Estat i d'empreses encarregades de la gestió de serveis d'interès econòmic general. En el segon capítol es detallen les operacions de concentració econòmica que, si compleixen els límits previstos per aquesta Llei, queden subjectes a la notificació al ministeri competent en matèria d'economia, i s'estableix el procediment que cal seguir així com les conseqüències de no dur a terme la notificació.

El títol III conté les disposicions relatives a la competència deslleial. En particular, s'estableix una prohibició general de les conductes considerades deslleials, se'n regula l'àmbit objectiu i subjectiu d'aplicació i s'inclou una enumeració oberta dels actes considerats deslleials. Aquest títol també és aplicable a les conductes de l'Estat i d'empreses

encarregades de la gestió de serveis d'interès econòmic general.

El títol IV, que conté les disposicions relatives a la protecció del consumidor, s'estructura en cinc capítols. El capítol primer inclou els principis informadors del dret de consum, el capítol segon regula els drets bàsics de les persones consumidores i identifica els col·lectius especialment protegits, el capítol tercer conté la regulació dels requisits comuns a totes les relacions de consum, el capítol quart estableix el règim d'infraccions i sancions i, per acabar, el capítol cinquè conté els articles relatius a la protecció administrativa del consumidor.

El títol V regula l'exercici judicial de les accions reconegudes en virtut d'aquesta Llei, el procediment judicial que cal seguir i estableix l'afectació de l'interès general com a criteri d'intervenció del Ministeri Fiscal. Aquest títol també estableix el règim de confiscació de beneficis en els supòsits en què s'hagi produït una afectació a l'interès general. A més, inclou una remissió a les funcions i facultats del Ministeri Fiscal previstes en la legislació que el regula. Així mateix, en aquest títol s'estableix a favor del ministeri competent en matèria d'economia la representació del Principat d'Andorra davant els fòrums internacionals en matèria de competència.

## Títol I. Disposicions generals

### Article 1

#### Objectiu i àmbit d'aplicació territorial

1. Aquesta Llei té com a objectiu essencial promoure la competència efectiva i lleial entre tots els que participen en el mercat per augmentar l'eficiència en la gestió dels factors de producció i distribució de la societat andorrana en benefici dels consumidors, així

com l'establiment de les normes per a la defensa dels interessos de les persones consumidores.

2. Aquesta Llei és aplicable a les conductes que tinguin efectes al Principat d'Andorra, amb independència d'on es produeixin les conductes i del domicili dels actors.

## Article 2

### Definicions

a) Per "mercat rellevant" s'entén el mercat de referència on es donen unes condicions generals en què venedors i compradors intercanvien béns o serveis considerats intercanviables o substituïbles entre si per raó de les seves característiques, els seus preus i els seus usos. El mercat rellevant implica la determinació dels límits geogràfics que identifiquen grups de venedors i compradors de béns o serveis on és probable que es restringeixi la competència.

b) Per "competidor" s'entén qualsevol operador econòmic que vengui productes o ofereixi serveis substitutius dels d'una empresa, o pugui entrar en el mercat en un període inferior a un any sense necessitat de dur a terme inversions importants.

c) Per "operadors econòmics" s'entén el conjunt de persones físiques o jurídiques que prenen decisions econòmiques en el mercat, incloent-hi els consumidors.

d) Per "posició dominant" s'entén la situació en què una empresa, per si sola o conjuntament amb altres empreses, està en condicions d'influir en els preus de mercat d'un determinat bé o servei o d'un grup de béns o serveis.

e) Per "supòsits d'afectació de l'interès general" s'entendran els que afectin un nombre significatiu

d'operadors econòmics o els que tinguin per objecte un bé o un servei bàsic.

f) Per "consumidors" o "persones consumidores" s'entenen les persones físiques o jurídiques que actuen en el marc de les relacions de consum en un àmbit aliè a una activitat empresarial o professional. Qualsevol referència que es faci en aquesta Llei al concepte de persona consumidora s'entén que és feta a la persona consumidora o usuària en tant que gaudeix de béns i serveis fruit de l'activitat empresarial en el mercat.

g) Per "empresa" o "empresari" s'entén qualsevol persona física o jurídica, pública o privada, que, en l'acompliment d'un negoci, un ofici o una professió comercialitza béns o serveis o, de qualsevol altra manera, actua en el marc de la seva activitat empresarial o professional.

h) Per "col·lectius especialment protegits" s'entenen els col·lectius que, per la concurrència de determinades característiques, són especialment vulnerables pel que fa a les relacions de consum. En particular, són col·lectius especialment protegits els infants i els adolescents, les persones grans, les persones malaltes, les persones amb discapacitats i qualsevol altre col·lectiu en situació d'inferioritat o indefensió especials.

i) Per "relació de consum" s'entén qualsevol relació establerta entre, d'una banda, empresaris, intermediaris o l'Administració com a prestadora de béns i serveis i, d'altra banda, les persones consumidores. Aquesta relació comprèn la informació, l'oferta, la promoció, la publicitat, la comercialització, la utilització, la venda, i el subministrament de béns i serveis, i també les obligacions que en derivin.

j) Per “garantia legal” s’entén el deure que té tot empresari de reparar o substituir el bé o servei venut durant el període establert a l'article 30.

k) Per “garantia comercial” s’entén l’acord en virtut del qual l’empresari es compromet a ampliar la garantia legal durant un període determinat de conformitat amb l'article 30.

l) Es consideren “béns o serveis segurs” els que, en condicions d’ús normals o raonablement previsibles, inclosa la seva durada, no presentin riscos per a la salut o la seguretat de les persones, o únicament els riscos mínims compatibles amb l’ús del bé o el servei i considerats admissibles dintre d’un nivell elevat de protecció de la salut i la seguretat de les persones.

## Títol II. Defensa de la competència

### Capítol primer. Conductes prohibides

#### Article 3

##### Prohibició d’acords restrictius de la competència

1. Resten prohibits tots els acords, decisions i pràctiques concertades entre empreses, incloses les recomanacions d’associacions empresarials, els efectes dels quals impedeixin, restringeixin o falsegin el joc de la competència en tot o part d’un mercat.

2. Els acords, decisions i pràctiques concertades prohibits poden consistir, entre d’altres, en:

a) fixar, directament o indirectament, els preus o altres condicions comercials de compra o de venda de béns o serveis;

b) limitar o controlar la producció, les importacions, el mercat, el desenvolupament tècnic o les inversions;

c) repartir-se els mercats o les fonts de subministrament;

d) aplicar a terceres persones contractants condicions desiguals per a prestacions equivalents que els ocasioni un desavantatge competitiu;

e) subordinar la subscripció de contractes a l’acceptació de prestacions suplementàries que, per la seva naturalesa o segons els usos mercantils, no tinguin relació amb l’objecte dels contractes en qüestió.

3. Els negocis jurídics que resultin de les conductes prohibides per aquest article seran nuls de ple dret.

#### Article 4

##### Conductes exemptes

La prohibició recollida a l’article anterior no és aplicable a cap acord, decisió o pràctica concertada entre operadors econòmics, incloses les recomanacions d’associacions empresarials, que compleixi les condicions cumulatives següents:

a) contribuir a millorar la producció o la distribució dels béns o serveis, o a fomentar el progrés tècnic o econòmic;

b) reservar als usuaris una participació equitativa en el benefici que se’n derivi;

c) no imposar a les empreses interessades restriccions que no siguin indispensables per assolir aquests objectius, i

d) no donar a aquestes empreses la possibilitat d’eliminar la competència respecte a una part substancial dels béns o serveis en qüestió.

## Article 5

### Conductes de menor importància

1. La prohibició recollida a l'article 3 no s'ha d'aplicar a les conductes que, per l'escassa importància dels seus efectes, no siguin susceptibles d'afectar la competència.

2. En tot cas, s'inclouen en el concepte de "conductes de menor importància" les conductes en què la quota de mercat conjunta de les empreses participants no superi, en cap dels mercats rellevants afectats per una conducta determinada:

a) el lliandar del 10%, quan l'acord té lloc entre empreses presents en el mateix nivell de producció o comercialització (acord horitzontal);

b) el lliandar del 15%, quan l'acord té lloc entre empreses presents en diferents nivells de producció o comercialització (acord vertical);

c) quan es tracti d'un acord mixt vertical/horitzontal, o quan sigui difícil de classificar, s'aplica el lliandar del 10%.

3. En cap cas les conductes següents es consideren de menor importància:

a) fixar, directament o indirectament, els preus de compra o de venda, o altres condicions de transacció no equitativa, de béns o serveis a tercers;

b) limitar o controlar la producció, les importacions, els mercats, el desenvolupament tècnic o les inversions;

c) repartir-se els mercats o les fonts de subministrament.

## Article 6

### Prohibició d'abús de posició dominant

1. Resten prohibides les conductes que constitueixin un abús d'una posició dominant, tant individual com col·lectiva, en el mercat i els efectes de les quals o bé perjudiquin els consumidors, o bé contribueixin al tancament injustificat del mercat.

2. Les pràctiques abusives prohibides poden consistir, entre d'altres, en:

a) la imposició, directament o indirectament, de preus de compra o de venda de béns o serveis o d'altres condicions de transacció no equitatives;

b) la limitació de la producció, les importacions, els mercats o el desenvolupament tècnic en perjudici dels consumidors;

c) l'aplicació a tercers contractants de condicions desiguals per a prestacions equivalents, que els ocasionin un desavantatge competitiu, i/o

d) la subordinació de la subscripció de contractes a l'acceptació, pels altres contractants, de prestacions suplementàries que no tinguin relació amb l'objecte dels contractes en qüestió.

3. Els negocis jurídics que resultin de les conductes prohibides per aquest article seran nuls de ple dret.

## Article 7

Conductes de l'Estat o d'empreses encarregades de la gestió de serveis d'interès econòmic general i conductes exemptes per llei

1. Els articles d'aquest títol s'apliquen als actes duts a terme per l'Estat o per empreses encarregades de la gestió de serveis d'interès econòmic general, excepte les disposicions legislatives en contrari.

2. Les prohibicions establertes en aquest títol no s'apliquen a les conductes que resultin de l'aplicació d'una llei.

## Capítol segon. Control de concentracions

### Article 8

#### Definició de concentració econòmica

1. Als efectes d'aquesta Llei, s'entén que es produeix una concentració econòmica quan tingui lloc un canvi estable de control de la totalitat o part d'una o més empreses com a conseqüència de:

a) la fusió de dos o més empreses que anteriorment eren independents;

b) l'adquisició per part d'una empresa del control sobre la totalitat o part d'una o més empreses; o

c) la creació d'una empresa en participació i, en general, l'adquisició del control conjunt sobre una o més empreses, quan aquestes desenvolupin de forma permanent funcions d'una entitat econòmica autònoma.

2. El control a què fa referència l'apartat anterior resulta dels contractes, els drets o de qualsevol altre mitjà que, tenint en compte les circumstàncies de fet i de dret, confereixin la possibilitat d'exercir una influència decisiva sobre les decisions estratègiques d'una empresa com ara, entre d'altres, mitjançant:

a) drets de propietat o d'ús de la totalitat o de part dels actius d'una empresa; o

b) contractes, drets o qualsevol altre mitjà que permeti influir decisivament sobre la composició, les deliberacions o les decisions dels òrgans de govern de l'empresa.

3. No tindran la consideració de concentracions econòmiques:

a) La mera redistribució de valors o actius entre empreses d'un mateix grup.

b) La tinença amb caràcter temporal de participacions que s'hagin adquirit en una empresa per a la revenda per part d'una entitat de crèdit o una altra entitat financera o companyia d'assegurances, l'activitat normal de les quals inclogui la transacció i la negociació de títols per compte propi o per compte de tercers, sempre que els drets de vot inherents a aquestes participacions no s'exerceixin per determinar el comportament competitiu de l'empresa en qüestió, o només s'exerceixin amb la finalitat de preparar la transmissió de la totalitat o de part de l'empresa o dels seus actius o la transmissió de les participacions, i sempre que la transmissió es produeixi en el termini d'un any des de la data d'adquisició.

c) L'adquisició de control per part d'una persona en virtut d'un mandat conferit per una autoritat pública d'acord amb la normativa en matèria de suspensió de pagaments i fallida vigent en cada moment.

### Article 9

#### Concentracions econòmiques subjectes a notificació

1. S'han de notificar al ministeri competent en matèria d'economia les concentracions econòmiques en què:

a) el conjunt de les empreses partícips en l'operació de concentració assoleixin, d'acord amb la informació pública disponible, una quota igual o superior al 50% en qualsevol mercat rellevant al Principat d'Andorra, i

b) com a mínim dos de les empreses participants obtinguin individualment un volum de negocis anual al Principat d'Andorra de més de 2,5 milions d'euros.

2. Quan dos o més operacions de concentració es realitzin en un període de dos anys entre els mateixos compradors i venedors, a fi de verificar el compliment dels criteris previstos a l'apartat anterior, es considerarà una única operació de concentració realitzada quan tingui lloc la darrera operació.

#### Article 10

Procediment de notificació i vigilància de les concentracions econòmiques

1. En els supòsits en què una operació de concentració compleixi els requisits previstos a l'article 9, els que adquireixin el control d'una empresa, ja sigui de forma exclusiva o conjunta, han de notificar l'existència de l'operació de concentració econòmica al ministeri competent en matèria d'economia abans d'executar-la.

2. La notificació de l'operació ha d'incloure una explicació breu de les activitats de les empreses participants al Principat d'Andorra així com de l'impacte que l'operació pugui tenir en els mercats de producte o servei afectats.

3. El ministeri competent en matèria d'economia té la facultat de vigilar el comportament econòmic de les empreses participants en una operació de concentració notificada.

#### Article 11

Infraccions i sancions

1. En el marc del control de concentracions, es consideren infraccions les conductes següents:

a) No notificar al ministeri competent en matèria d'economia una operació de concentració subjecta a notificació quan s'hi estigui obligat en virtut de l'article 9.

b) No subministrar al ministeri competent en matèria d'economia qualsevol informació sol·licitada o haver subministrat informació incompleta, incorrecta, enganyosa o falsa.

2. Les infraccions previstes en l'apartat anterior poden comportar una sanció per a l'empresa infractora fins al 3% del volum de negocis obtingut en l'exercici anterior a l'any d'imposició de la sanció.

#### Article 12

Òrgan competent

1. L'òrgan competent per incoar i resoldre els expedients sancionadors en aplicació de l'article 11 és el ministre competent en matèria d'economia.

2. La instrucció dels expedients correspon als tècnics designats pel ministre competent en matèria d'economia.

#### Article 13

Expedient sancionador

1. La constatació d'una infracció comporta la incoació de l'expedient sancionador corresponent d'acord amb el que disposi la normativa en matèria de procediments administratius sancionadors vigent en cada moment.

2. Contra la resolució dictada pel ministre competent en matèria d'economia es pot interposar recurs d'acord amb el que disposi la normativa en matèria de recursos administratius vigent en cada moment.



## Article 14

### Críteris de graduació de les sancions i reincidència

1. Per determinar l'import de les sancions dins del límit previst a l'article 11.2 es tenen en compte els criteris de graduació següents:

- a) el grau d'intencionalitat;
- b) la conducta general d'una o de les diverses empreses partícips en l'operació de concentració en relació amb el compliment de la normativa en matèria de defensa de la competència;
- c) la inobservança d'una o de les diverses empreses partícips en l'operació de concentració dels requeriments, les recomanacions o els advertiments del ministeri competent en matèria d'economia en relació amb la normativa en matèria de defensa de la competència;
- d) la reincidència;
- e) l'efecte de la infracció sobre els drets i legítims interessos dels consumidors i usuaris o sobre altres operadors econòmics;
- f) la quota de mercat de l'empresa o empreses responsables.

2. S'entén que hi ha reincidència quan en el moment de cometre la infracció l'empresa infractora hagi estat sancionada per resolució ferma per una acció o omissió constitutiva d'una infracció en matèria de control de concentracions.

## Article 15

### Prescripció de les infraccions i sancions

1. Les infraccions previstes a l'article 11 prescriuen en el termini de tres anys a comptar de la data de la comissió de la infracció.
2. Les sancions prescriuen en el termini de tres anys, a comptar de la data de notificació de la resolució sancionadora esdevinguda ferma.

## Títol III. Competència deslleial

### Article 16

#### Disposició general

1. Resten prohibits tots els actes de competència deslleial.
2. Es considera un acte de competència deslleial tot comportament que resulti objectivament contrari a les exigències de la bona fe i distorsioni el comportament econòmic del consumidor o el client mitjà, minvant la seva capacitat d'adoptar una decisió amb ple coneixement de causa, fent així que prengui una decisió sobre el seu comportament econòmic que d'una altra manera no hauria pres.

### Article 17

#### Àmbit objectiu d'aplicació

1. Els comportaments previstos en aquest títol tenen la consideració d'actes de competència deslleial sempre que es realitzin en el mercat i tinguin finalitats competitives.
2. Es presumeix la finalitat competitiva de l'acte quan, per les circumstàncies en què es realitzi, sigui objectivament idoni per promoure o assegurar la



incorporació en el mercat de béns o serveis propis o d'un tercer.

3. Aquest títol també és aplicable a qualsevol acte de competència deslleial realitzat abans, durant i després d'una transacció comercial o contracte, independentment que aquest arribi a celebrar-se o no, sempre que hagi produït efectes en el mercat.

## Article 18

### Àmbit subjectiu d'aplicació

1. Aquest títol és aplicable als operadors econòmics sense que sigui necessària l'existència d'una relació de competència entre el subjecte actiu i el subjecte passiu.

2. Aquest títol també és aplicable als actes duts a terme per l'Estat o per empreses encarregades de la gestió de serveis d'interès econòmic general, excepte disposicions legislatives en sentit contrari.

## Article 19

### Actes de competència deslleial

En tot cas, es considera deslleial:

a) Tot comportament que creï confusió en relació amb l'activitat, els béns, els serveis, altres prestacions, o amb l'establiment o les relacions mercantils d'una tercera persona.

b) La realització o la difusió de manifestacions inexactes, falses o discriminatòries sobre l'activitat, els béns, els serveis, altres prestacions, o sobre l'establiment o les relacions mercantils d'una tercera persona que menyscabin la seva credibilitat en el mercat.

c) La comparació pública, inclosa la publicitat comparativa, mitjançant una al·lusió explícita o

implícita a un competidor, llevat que es faci de manera objectiva entre una o més característiques essencials, pertinents, verificables i representatives dels béns o serveis que tinguin la mateixa finalitat o satisfacin les mateixes necessitats.

d) La imitació de prestacions d'un tercer quan generi confusió als consumidors respecte a la prestació o comporti un aprofitament indegut de la reputació o l'esforç aliens.

e) L'aprofitament indegut, en benefici propi o aliè, dels avantatges de la reputació industrial, comercial o professional adquirida per altri en el mercat.

f) La divulgació o l'explotació, sense autorització per part del seu titular, de secrets industrials o de qualsevol altra espècie de secrets empresarials als quals s'hagi tingut accés legítimament, però amb deure de reserva, o il·legítimament, sempre que s'hagi efectuat amb ànim d'obtenir un benefici, propi o d'un tercer.

g) La inducció de treballadors, proveïdors, clients i d'altres obligats a infringir els deures contractuals bàsics que han contret amb els competidors.

h) Prevaldre's en el mercat d'un avantatge competitiu adquirit mitjançant la infracció de les lleis.

i) La venda per sota del cost, o sota el preu d'adquisició, quan afecti la competència en el mercat, o a un preu molt baix, quan l'objectiu sigui eliminar la competència, llevat en els supòsits autoritzats per la normativa sectorial vigent en cada moment.

j) L'assetjament, la coacció, l'ús de la força o la influència indeguda, que alterin la llibertat d'elecció o conducta del consumidor o del client mitjà respecte a un determinat bé o servei.

k) La creació, la direcció o la promoció d'un pla de venda piramidal en què el consumidor o l'usuari realitzi una contraprestació a canvi de l'oportunitat de rebre una compensació derivada fonamentalment de l'entrada d'altres consumidors o usuaris en el pla, i no de la venda o el subministrament de béns o serveis.

l) L'afirmació sense ser certa que un operador econòmic, les seves pràctiques, o un bé o servei ha estat aprovat, acceptat o autoritzat per un organisme públic o privat, o fer aquesta afirmació sense complir les condicions d'aprovació, acceptació o autorització, inclosa l'afirmació falsa sobre l'adhesió a un codi de conducta.

#### Títol IV. Protecció del consumidor

##### Capítol primer. Principis informadors del dret de consum

###### Article 20

###### Bona fe i equilibri de les posicions jurídiques

Les relacions de consum s'han de fonamentar en la bona fe i el just equilibri entre un alt nivell de protecció dels consumidors i la competitivitat de les empreses. Els empresaris estan obligats, per tant, a posar al mercat béns i serveis segurs per als consumidors, a facilitar una informació lleial i objectiva, i a evitar les pràctiques comercials deslleials o abusives.

###### Article 21

###### Irrenunciabilitat dels drets

Els drets que aquesta Llei atorga a les persones consumidores són irrenunciables i és nul qualsevol pacte que els exclougui.

##### Capítol segon. Els drets bàsics de les persones consumidores

###### Article 22

###### Disposició general

Es reconeixen a les persones consumidores els drets que estableix aquest títol, sens perjudici dels drets que estableixin les eventuales normatives sectorials i la normativa civil general vigents en cada moment.

###### Article 23

###### Drets protegits

Es protegeixen els drets següents de les persones consumidores:

a) El dret a la protecció de la salut i a la seguretat, amb especial atenció als béns i serveis d'alimentació, els destinats a la salut i la cura higiènica i els béns perillosos.

b) El dret a la protecció dels interessos econòmics i socials, que inclou el dret a la conformitat del bé amb el que estipula el contracte de venda i amb la garantia; el dret de desistiment, el fet d'exercir-lo i els efectes; la protecció dels abusos contractuals i el compliment de les condicions establertes en les condicions de contractació; així com el dret a la protecció mitjançant procediments eficaços davant situacions d'inferioritat, subordinació i indefensió, assegurant la indemnització o la reparació dels danys i perjudicis.

c) El dret a la informació, que implica el deure d'informar per part de l'empresari, i de garantir en tot cas la informació sobre la promoció i la publicitat dels béns o serveis, els seus preus i les condicions de venda, les compensacions i indemnitzacions i els sistemes de reclamació.

## Article 24

### Col·lectius especialment protegits

1. Els drets de les persones consumidores que afectin col·lectius especialment protegits gaudeixen d'una atenció especial i preferent per part dels poders públics.

2. Les persones amb discapacitat, especialment, han de tenir garantit l'accés adequat a la informació sobre els béns i serveis, i el ple exercici i el gaudi dels drets que regula aquesta Llei, de la mateixa manera que la resta de persones consumidores.

Capítol tercer. Requisits comuns a totes les relacions de consum

## Article 25

### Salut i seguretat

1. Els béns o els serveis destinats a les persones consumidores no poden comportar riscos per a la salut, ni per a la seguretat, ni el medi ambient, excepte els que siguin legalment admissibles i subjectes a la normativa relativa a seguretat industrial, sanitària, salut pública, i duanera.

2. Si s'han posat al mercat béns o serveis perjudicials per a la salut o insegurs, els empresaris que es dediquin a la venda de béns o a la prestació de serveis, amb independència del tipus i sector d'activitat, han d'informar immediatament les persones consumidores del risc derivat de l'ús del bé o del servei. La informació s'ha de donar per mitjà d'alertes que permetin a les persones consumidores conèixer el risc derivat de l'ús del bé o de la prestació del servei al més aviat possible.

3. Amb la màxima celeritat possible, l'òrgan administratiu competent ha d'adoptar les mesures pertinents perquè els béns o els serveis perjudicials

per a la salut o insegurs esdevinguin adequats, siguin substituïts o retirats, i es retorni l'import satisfet.

## Article 26

### Publicitat, informació i oferta

1. La publicitat, la informació i l'oferta que es facin per qualsevol mitjà i la informació que es transmeti en el marc de l'activitat empresarial, referides a béns o serveis, s'han d'ajustar als principis de veracitat i objectivitat i no han d'incloure error o confusió. En tot cas, la publicitat, la informació, l'oferta i, en general, les comunicacions comercials no poden ser encobertes ni subliminals.

2. Les prestacions pròpies dels productes i serveis i les garanties ofertes pels mitjans publicitaris són exigibles encara que no figurin en el contracte o en la documentació rebuda, les disposicions dels quals, però, prevalen sobre el contingut de la promoció i la publicitat si contenen clàusules més beneficioses.

3. Els productes i els serveis a l'abast dels consumidors han d'oferir informació suficient i certa sobre les seves característiques. Els empresaris tenen l'obligació d'assegurar-se que els productes i els serveis a l'abast dels consumidors van acompanyats de la informació substancial per escrit o en qualsevol altre suport que en permeti l'emmagatzematge i que tingui una durada equivalent almenys a la vida útil o la conformitat del producte o el servei de què es tracti. A aquest efecte, s'entén per informació substancial la preparada pels propis empresaris o per, entre d'altres, els fabricants de productes, que fa referència a les característiques principals, la utilització o el manteniment, la justificació de la transacció efectuada i la conformitat del bé o el servei, amb referència almenys, en l'etiquetatge, als aspectes següents: origen, natura, composició, identitat del fabricant o subministrador,

quantitat, categoria o denominació, preu, termini recomanat per al consum i data de caducitat. Si els productes porten el codi de traçabilitat o altres codis del fabricant que apareixen sobre el producte, aquests no poden eliminar-se, ni sofrir cap tipus d'alteració o manipulació, ateses les dades informatives rellevants que contenen per a la persona consumidora.

4. Els empresaris tenen l'obligació de lliurar abans de contractar, si així ho sol·licita la persona consumidora, un model de contracte amb les condicions generals previstes. A més a més, una vegada contractat el bé o servei, els empresaris tenen l'obligació de lliurar una factura, un tiquet o un justificant de la transacció, amb els conceptes previstos en la normativa en matèria fiscal i de facturació vigent en cada moment.

5. Els establiments han d'informar sobre el preu complet dels béns i serveis, amb els tributs i els impostos inclosos. Aquesta informació ha de ser visible per a les persones consumidores, de manera que no indueixi a error o engany, sempre que la naturalesa del producte o servei ho permeti i la normativa específica sectorial no ho contradigui.

6. Si l'establiment accepta targetes o altres mitjans de pagament de manera habitual, no se'n pot limitar l'ús en determinats períodes o condicions, sempre que es compleixin els requisits normals per a aquests mitjans de pagament.

7. L'òrgan administratiu competent en matèria de consum podrà regular i sotmetre a autorització la publicitat sobre determinats béns o serveis, si l'interès públic o el de les persones consumidores ho exigeix.

## Article 27

### Atenció a les persones consumidores

1. Els empresaris han de posar a disposició de les persones consumidores, sigui quin en sigui el lloc de residència, en qualsevol relació de consum, informació que ha d'incloure, en qualsevol cas, l'adreça postal, el número de telèfon d'atenció i el número de fax o l'adreça de correu electrònic on les persones consumidores, o bé poden sol·licitar qualsevol mena d'assessorament o informació sobre el bé o el servei adquirit o contractat, o bé poden formular les queixes o reclamacions sobre qualsevol assumpte que afecti el funcionament normal de les relacions de consum.

2. Els empresaris estan obligats a donar resposta a les queixes i reclamacions rebudes al més aviat possible, en qualsevol cas en el termini màxim d'un mes des que són presentades. Per aquest motiu hauran de disposar de fulls oficials de reclamació i denúncia i anunciar-ne la seva existència.

## Article 28

### Ofertes o promocions

1. La publicitat de condicions especials més beneficioses per a la persona consumidora amb relació a les practicades habitualment per l'empresari ha d'indicar almenys:

a) La data d'inici de l'oferta o la promoció.

b) La durada de l'oferta o la promoció, o bé el nombre d'unitats disponibles en oferta o promoció o el nombre de persones consumidores que es poden beneficiar de l'oferta o la promoció.

c) Els requisits que han de complir les persones consumidores.

d) Les condicions, la qualitat i les prestacions dels béns o serveis en oferta o promoció, i els avantatges de l'oferta o la promoció.

e) El responsable de l'oferta o la promoció, amb indicació del nom o la raó social i l'adreça de l'establiment o els establiments on es poden fer efectives les condicions més beneficioses, llevat que l'oferta o la promoció es refereixi únicament al mateix establiment on s'ofereix.

2. Si s'anuncien ofertes o promocions per un període de temps, aquest període ha de ser sempre determinat i l'empresari ha d'estar en condicions de satisfer la demanda de les persones consumidores del bé o el servei ofert durant tot el temps en què l'oferta o la promoció és pública i accessible. Si no es pot atendre la demanda, s'ha d'informar la persona consumidora del dret d'adquirir el bé o el servei en oferta o promoció, o un de condicions semblants, d'acord amb els beneficis de l'oferta o la promoció. En tot cas, no es poden fer ofertes o promocions amb un nombre d'unitats manifestament insuficients en funció de la durada i la publicitat de l'oferta o la promoció i en funció de les vendes habituals.

3. Si l'oferta o la promoció consisteix en una reducció en els preus que els béns o els serveis hagin tingut amb anterioritat, s'ha d'indicar de manera clara aquesta reducció i s'ha d'informar del preu normal o habitual del bé o el servei i del preu reduït.

4. Si en un mateix establiment hi ha béns o serveis en condicions normals de venda i d'altres en condicions més beneficioses, s'han de diferenciar o separar clarament, de manera que no es pugui induir a error o confusió respecte a les ofertes i promocions, ni a la seva naturalesa.

## Article 29

### Dret de desistiment

Si l'empresari ofereix el dret de desistiment o una disposició normativa estableix que s'ha d'oferir d'acord amb la modalitat de contractació de què es tracti, l'empresari ha d'informar la persona consumidora, tant en les invitacions a comprar com en el document contractual, dels aspectes següents:

a) El període durant el qual la persona consumidora pot exercir el dret de desistiment.

b) Les condicions de l'exercici del dret de desistiment.

c) La quantia i la forma de pagament de les despeses de devolució, si n'hi ha.

d) Les modalitats de restitució del bé o el servei rebut.

## Article 30

### Garantia i serveis postvenda

1. El venedor o prestador ha de lliurar un bé o un servei que sigui conforme al contracte i que s'ajusti a la descripció realitzada. A aquest efecte, el venedor o prestador és responsable de qualsevol manca de conformitat que presenti el bé o el servei en el moment de lliurar-lo o prestar-lo.

2. Es considera conforme al contracte el bé o el servei que contingui:

a) Les qualitats que el venedor o prestador, si escau, ha presentat de forma prèvia.

b) Les qualitats i prestacions habituals en un bé o un servei de les mateixes característiques que la persona consumidora pugui esperar d'acord amb la

naturalesa del bé i les característiques de les quals ha informat el venedor o prestador.

c) La idoneïtat per als usos a què ordinàriament es destinen els béns del mateix tipus.

d) L'aptitud per a qualsevol ús requerit per la persona consumidora admès pel venedor o prestador.

3. Tots els béns mobles considerats de naturalesa duradora gaudeixen d'una garantia legal mínima de dos anys; llevat dels béns de segona mà, en què el venedor i la persona consumidora poden pactar un termini menor, que en cap cas pot ser inferior a un any. Aquesta garantia es pot ampliar amb la garantia comercial.

4. En els supòsits de béns mobles considerats de naturalesa duradora, les persones consumidores tenen dret a un servei tècnic adequat i a l'existència de recanvis durant un termini raonable, a partir de la data en què el bé es deixi de fabricar.

5. En cas d'incompliment o compliment defectuós de les obligacions que estableixen els apartats 3 i 4 d'aquest article, es consideren responsables solidaris: el venedor, el distribuïdor, l'importador i el fabricant, sense perjudici de les accions de repetició que puguin donar-se entre ells.

6. La garantia comercial es pot oferir de forma addicional amb caràcter voluntari i obliga qui figuri com a garant en les condicions establertes al document de garantia i/o en la publicitat corresponent. La garantia comercial s'ha de formular en un idioma comprensible per a les persones consumidores, i s'ha de formalitzar per escrit o en qualsevol altre suport durador, sempre que aquest suport sigui directament disponible i accessible per a les persones consumidores.

7. La garantia comercial ha d'expressar com a mínim:

a) El bé o el servei objecte de garantia.

b) El nom i l'adreça del garant.

c) Els drets, addicionals als legals, que es concedeixen al consumidor com a titular de la garantia.

d) El termini de duració i l'àmbit territorial de la garantia.

e) Les vies de reclamació disponibles per al consumidor.

8. En cap cas la garantia comercial redueix o afecta els drets legals de les persones consumidores davant la manca de conformitat com a titular de la garantia.

9. El que preveu aquest article no s'aplica als productes adquirits mitjançant venda judicial. Tampoc serà aplicable als productes de segona mà adquirits en subhasta administrativa a la qual les persones consumidores puguin assistir personalment.

## Article 31

### Conformitat i idoneïtat dels béns i els serveis

1. La conformitat es produeix quan la persona consumidora gaudeix, com a mínim, de la qualitat i les prestacions que consten al contracte, al pressupost, a la publicitat, a les invitacions a comprar, o de qualsevol altre document que vinculi l'empresari en les relacions de consum.

2. La persona consumidora té dret a ser informada dels drets que li corresponen com a adquirent de béns o serveis, especialment pel que fa a la



conformitat i a la garantia dels béns de naturalesa duradora.

3. La idoneïtat ha de permetre a la persona consumidora assegurar-se de la naturalesa, les característiques, les condicions i la utilitat o la finalitat dels béns o els serveis. En cas d'incompliment o de compliment defectuós, d'errada, de defecte o de deteriorament, la persona consumidora ha de poder fer efectives les garanties de qualitat o nivell de prestació i obtenir la devolució equitativa del preu de mercat del bé o el servei, ja sigui de forma total o parcial.

4. Els dubtes en la interpretació dels contractes es resolen en contra de qui els hagi redactat. Les clàusules particulars prevalen sobre les generals si són més beneficioses per al consumidor.

5. Llevat de prova en contrari, es presumeix que la manca de conformitat que es manifesti durant els sis mesos posteriors al lliurament del bé o la prestació del servei ja existia en el moment de la transacció. No obstant això, aquesta presumpció decau quan sigui incompatible amb la naturalesa del producte o el servei o amb l'índole de la manca de conformitat.

6. El venedor o el productor han de garantir a la persona consumidora el gaudiment d'un servei tècnic i d'atenció al client adequat, sense demores o retards injustificats.

## Article 32

### Responsabilitat del venedor

1. Les persones consumidores tenen dret a la reparació del producte, a la substitució, a la rebaixa del preu o a la resolució del contracte, tal com s'estableix als apartats següents.

2. Quan el producte o servei no és conforme amb el contracte, la persona consumidora pot optar entre exigir la reparació o la substitució, tret que qualsevol d'aquestes opcions resulti objectivament impossible o desproporcionada. Es considera desproporcionada la forma de sanejament que imposi al venedor despeses que no siguin raonables en relació amb l'altra opció possible de sanejament.

3. La reparació i la substitució, degudes a una manca de conformitat, han de ser gratuïtes per a les persones consumidores. Aquesta gratuïtat ha de contenir totes les despeses necessàries per restaurar la manca de conformitat, especialment pel que fa a les despeses d'enviament o transport, de mà d'obra o dels materials.

4. La reparació i la substitució s'han de portar a terme en terminis raonables, tenint en compte la naturalesa i la finalitat que els productes o els serveis tenen per al consumidor.

5. La reparació suspèn el termini de garantia. Aquesta suspensió s'inicia en el moment en què el consumidor posa el producte o el servei a disposició del venedor o prestador, i conclou amb el lliurament del producte o el servei degudament reparat.

6. Si, un cop reparat i lliurat el producte o el servei, continua sense ser conforme amb el contracte, la persona consumidora en pot exigir la substitució, tret que resulti desproporcionada, la rebaixa del preu o la resolució del contracte.

7. Si la substitució no aconsegueix posar el producte en conformitat amb el contracte, la persona consumidora pot exigir-ne la reparació, tret que resulti desproporcionada, la rebaixa del preu o la resolució del contracte.

8. La persona consumidora no pot exigir la substitució en cas de productes o serveis no



fungibles, ni tampoc quan es tracti de productes de segona mà.

9. La rebaixa del preu i la resolució del contracte són procedents, a elecció de la persona consumidora, quan no pugui exigir la reparació o la substitució i en els casos en què la reparació o la substitució no s'hagin portat a terme dins un termini raonable i/o sense gaires inconvenients per a la persona consumidora. La resolució no és procedent quan la manca de conformitat sigui de poca importància.

### Article 33

#### Règim de responsabilitat civil per danys

1. La persona consumidora té dret a indemnització pels danys i perjudicis demostrats com a conseqüència de la utilització de béns i serveis, inclosos el dany emergent, el lucre cessant i el dret a percebre interessos, llevat que derivin exclusivament de la seva culpa.

2. En qualsevol cas, s'origina responsabilitat quan els danys i perjudicis es produeixin en un ús correcte de béns alimentaris, d'higiene i neteja, cosmètics, farmacèutics, serveis sanitaris, de gas i electricitat, electrodomèstics i ascensors, mitjans de transport, vehicles de motor i joguines i béns per a infants.

### Article 34

#### Clàusules abusives

1. Les clàusules abusives són nul·les de ple dret.
2. Es consideren clàusules abusives totes les estipulacions que derivin d'un determinat contracte no negociades individualment i totes les pràctiques no consentides expressament que causin, en contra de les exigències de la bona fe, un perjudici a la persona consumidora i un desequilibri important dels drets i les obligacions de les parts.

3. Són abusives en tot cas, entre d'altres, les clàusules que:

- a) vinculin el contracte a la voluntat de l'empresari;
- b) limitin els drets de la persona consumidora;
- c) determinin la falta de reciprocitat en el contracte;
- d) imposin a la persona consumidora garanties desproporcionades o li imposin indegudament la càrrega de la prova;
- e) resultin desproporcionades en relació amb el perfeccionament i execució del contracte, i/o
- f) contravinguin les normes sobre competència i dret aplicables.

### Article 35

#### Modalitats especials de venda a les persones consumidores

Per mitjà d'altres lleis es podran regular les modalitats especials de venda a les persones consumidores.

### Article 36

#### Informació i difusió sobre el consum

1. Els poders públics han de vetllar perquè els mitjans de comunicació s'ocupin de la informació i l'educació dels consumidors, i de la creació i el desenvolupament de programes i espais dedicats al consum i a la difusió de les activitats de les organitzacions de consumidors.
2. Els mitjans de comunicació de titularitat pública han de facilitar l'accés de les organitzacions de consumidors als espais que programin.

3. Les administracions públiques han de fomentar campanyes informatives i activitats de difusió amb l'objectiu que els consumidors coneguin els seus drets.

4. S'ha de fomentar especialment la difusió de la informació i la prevenció en l'ús de béns i serveis del mercat:

a) Quan poden comportar risc per a la salut i la seguretat de les persones.

b) Sobre l'ús de nous béns i serveis que apareguin al mercat i que puguin afectar els interessos econòmics dels consumidors.

c) Sobre les noves normatives que afectin els drets i els deures dels consumidors.

d) Sobre el consum responsable, reflexiu, solidari i sostenible de béns i serveis.

Capítol quart. La protecció administrativa del consumidor

#### Article 37

La denúncia en matèria de consum

1. Sens perjudici del dret de presentar una reclamació davant de l'empresari que hagi incomplert les seves obligacions de conformitat amb aquesta Llei, les persones consumidores, de manera individual o per mitjà de les organitzacions o associacions que les representen, tenen el dret de formular i presentar denúncies davant l'òrgan administratiu competent en matèria de consum.

2. Per mitjà de la denúncia es comuniquen a l'òrgan administratiu competent en matèria de consum uns fets, circumstàncies o esdeveniments que poden vulnerar la normativa de consum. Les denúncies

s'han de tramitar de conformitat amb el que disposa l'article següent.

#### Article 38

Tramitació de la denúncia, mediació i conciliació

1. En el moment de rebre la denúncia, l'òrgan administratiu competent en matèria de consum ha de comunicar a la persona denunciant la possibilitat d'optar per un procediment de mediació per intentar resoldre la controvèrsia plantejada.

2. Si denunciant i denunciat se sotmeten expressament a un procediment de mediació, s'inicia aquest procediment extrajudicial de resolució del conflicte amb la mediació de l'òrgan administratiu competent en matèria de consum, que redacta l'acta de conciliació corresponent.

3. Quan el denunciant o l'empresari no acceptin sotmetre's al procediment de mediació, l'òrgan administratiu competent en matèria de consum procedirà a l'anàlisi de la denúncia. La persona consumidora tindrà totes les facultats per exercir les accions judicials que corresponguin inclosa la reclamació dels danys i perjudicis causats.

4. Si de la denúncia deriven indicis d'infracció, d'acord amb el que estableix aquesta Llei, l'òrgan administratiu competent en matèria de consum pot iniciar el corresponent procediment administratiu sancionador per evitar la vulneració de la normativa.

#### Article 39

Òrgan administratiu competent en matèria de consum

1. El Govern, mitjançant l'òrgan administratiu competent en matèria de consum, controla el compliment de la normativa en matèria de la protecció dels consumidors.

2. L'òrgan administratiu competent en matèria de consum, d'ofici o a instància de part, visita els establiments, n'examina la documentació en matèria de la protecció del consumidor i, si escau, aixeca acta de la visita efectuada.

3. Quan l'òrgan administratiu competent en matèria de consum comprova que l'incompliment de la normativa sobre la protecció dels consumidors implica, al seu judici, un risc greu i imminent per a la seguretat i la salut de les persones, pot ordenar el cessament immediat de l'activitat o requisar el producte de manera cautelar. La mesura s'aixeca immediatament quan l'empresari acrediti la correcció de les omissions de seguretat que la van originar.

4. Contra la decisió presa per l'òrgan administratiu competent en matèria de consum es pot presentar un recurs administratiu davant del ministeri encarregat del servei que ha pres la decisió, d'acord amb el que disposi la normativa en matèria de recursos administratius vigent en cada moment.

5. La vigilància i el control en matèria de salut i de seguretat correspon, respectivament, als òrgans competents del ministeri encarregat de la salut i del ministeri encarregat de la seguretat industrial.

Capítol cinquè. Responsabilitats, infraccions i sancions en matèria de protecció del consumidor

#### Article 40

##### Responsabilitats

1. L'incompliment per part de l'empresari de les obligacions previstes en aquest títol i en tota la normativa en matèria de protecció del consumidor dóna lloc a responsabilitat administrativa, així com, si és el cas, a responsabilitat penal i civil que es pugui derivar de l'incompliment.

2. Les infraccions en matèria de consum es poden sancionar administrativament, sense perjudici de la responsabilitat civil o penal que pugui derivar de les mateixes accions o omissions.

3. No es poden sancionar per via administrativa els fets que ja hagin estat sancionats penalment, si hi ha coincidència de subjecte, fet i fonament.

#### Article 41

##### Òrgan competent

1. L'òrgan competent per incoar i resoldre els expedients sancionadors és el ministre titular de l'òrgan administratiu competent en matèria de consum.

2. La instrucció dels expedients correspon als tècnics designats pel ministre titular de l'òrgan competent en matèria de consum.

#### Article 42

##### Expedient sancionador

1. La constatació d'una infracció per part de l'òrgan administratiu competent en matèria de consum comporta la incoació de l'expedient sancionador corresponent d'acord amb el que disposi la normativa en matèria de procediments administratius sancionadors vigent en cada moment.

2. S'atorga a les actes de l'òrgan administratiu competent en matèria de consum la presumpció d'exactitud, llevat de prova en contra.

3. Contra la resolució dictada pel ministre titular de l'òrgan competent en matèria de consum es pot interposar recurs d'acord amb el que disposi la normativa vigent en cada moment en matèria de recursos administratius.

## Article 43

### Infraccions

#### 1. Són infraccions molt greus:

a) Incomplir, per acció o omissió, les disposicions normatives relatives a la salut i a la seguretat de les persones, dels béns i dels serveis posats al mercat a disposició de les persones consumidores.

b) Cometre simultàniament dos o més infraccions greus.

#### 2. Són infraccions greus:

a) Alterar o adulterar els béns o els serveis en detriment de les seves qualitats per encobrir-ne els defectes.

b) El frau o l'engany en la comercialització dels béns o els serveis que pugin induir a error o confusió a les persones consumidores respecte a les veritables característiques o naturalesa dels béns o els serveis.

c) La publicitat falsa o enganyosa.

d) Posar a disposició de les persones consumidores béns de naturalesa duradora obviant-ne la garantia legal i/o sense garantir un servei d'assistència tècnica adequat.

e) Obstruir les funcions d'inspecció i control en matèria de consum.

f) Cometre simultàniament dos o més infraccions lleus.

#### 3. Són infraccions lleus:

a) Incomplir les disposicions que regulen la informació i la publicitat dels preus dels béns i serveis.

b) Incomplir les normes relatives a la normalització, la documentació i les condicions de venda i en matèria de subministrament de béns o de prestació de serveis.

c) No disposar de fulls oficials de reclamació i denúncia o no anunciar que n'hi ha.

d) Qualsevol altre incompliment dels requisits, obligacions, condicions i prohibicions establerts en aquesta Llei i en les altres normatives que la complementin o desenvolupin, i que no estigui tipificat com a greu o molt greu.

## Article 44

### Prescripció de les infraccions

1. Les infraccions lleus prescriuen en el termini d'un any a partir del dia en què cessa l'acció o l'omissió sancionable.

2. Les infraccions greus prescriuen en el termini de dos anys a partir del dia en què cessa l'acció o l'omissió sancionable.

3. Les infraccions molt greus prescriuen en el termini de tres anys a partir del dia en què cessa l'acció o l'omissió sancionable.

4. L'inici d'una activitat inspectora suspèn el termini de prescripció.

## Article 45

### Sancions

1. Les sancions aplicables a les infraccions tipificades en els articles anteriors són les següents:

a) Per les infraccions lleus, multa de fins a 2.000 euros.

b) Per les infraccions greus, multa de 2.000 a 10.000 euros.

c) Per les infraccions molt greus, multa de 10.000 a 100.000 euros.

2. Una infracció no pot comportar, en cap supòsit, un benefici econòmic per a l'infractor. Si la suma de la sanció imposada i el cost de les accions per restaurar la legalitat és inferior al benefici resultant de la infracció, s'incrementa la quantia de la sanció fins a assolir l'import del benefici obtingut il·lícitament.

#### Article 46

##### Sancions accessòries

1. En cas d'infraccions molt greus, l'òrgan administratiu competent en matèria de consum pot ordenar el tancament temporal fins a dos anys de l'establiment.

2. En cas d'infraccions greus, l'òrgan administratiu competent en matèria de consum pot acordar el comís de la mercaderia immobilitzada que impliqui un risc no acceptable per a la salut, la seguretat, els interessos econòmics o el dret a la informació de les persones consumidores, o per al medi ambient.

3. L'òrgan administratiu competent en matèria de consum, per raons d'exemplaritat i en previsió de futures conductes infractores, pot publicar les resolucions sancionadores fermes dictades de conformitat amb aquesta Llei. El cost de la publicació és a càrrec del sancionat.

#### Article 47

##### Criteris de graduació de les sancions

1. Per determinar l'import de les sancions en els seus graus mínim, mitjà i màxim es tenen en compte els criteris de graduació següents:

a) el risc per a la salut i la seguretat;

b) la gravetat dels danys produïts;

c) la quantia del benefici obtingut;

d) el grau d'intencionalitat;

e) la conducta general de l'empresari en relació amb l'estricta compliment de la normativa en matèria de competència efectiva i de protecció del consumidor;

f) la inobservança dels requeriments, les recomanacions o els advertiments de l'òrgan administratiu competent en matèria de consum;

g) la reincidència.

2. Les infraccions que consisteixen en la persistència continuada de la comissió o l'omissió se sancionen en el grau màxim de la qualificació que correspongui.

#### Article 48

##### Reincidència

1. S'entén que hi ha reincidència quan en el moment de cometre la infracció la persona culpable ha estat sancionada per resolució ferma per una acció o ommissió constitutiva de la mateixa infracció o per dos o més accions o omissions constitutives d'una infracció inferior.

2. Per apreciar la reincidència només es tenen en compte les sancions per infraccions lleus imposades durant els dotze mesos anteriors, les sancions per infraccions greus imposades durant els divuit mesos anteriors i les sancions per infraccions molt greus imposades durant els vint-i-quatre mesos anteriors.

## Article 49

### Prescripció de les sancions

Les sancions per infraccions lleus prescriuen en el termini d'un any, les greus en el termini de dos anys, i les molt greus en el termini de tres anys, a comptar de la data de notificació de la resolució sancionadora esdevinguda ferma.

Títol V. Accions i procediment judicial civil. Funcions i facultats del Ministeri Fiscal i representació del Principat d'Andorra davant els fòrums internacionals en matèria de competència

## Article 50

### Accions

Contra les conductes restrictives de la competència, els actes de competència deslleial i l'incompliment de les obligacions previstes per a les relacions amb persones consumidores, podran exercitar-se les accions següents:

- a) Acció declarativa de l'existència de conductes prohibides.
- b) Acció de cessació de les conductes prohibides.
- c) Acció de rectificació de les informacions enganyoses, inexactes, incorrectes, falses o discriminatòries realitzades o difoses.
- d) Acció d'indemnització per danys i perjudicis que siguin conseqüència de les conductes prohibides.

## Article 51

### Legitimació activa

Les accions previstes a l'article 50 les pot exercitar qualsevol de les persones següents:

a) Qualsevol persona física o jurídica que participi en el mercat els interessos de la qual resultin directament perjudicats per les conductes prohibides per aquesta Llei.

b) Les associacions de consumidors i usuaris o les entitats legalment constituïdes que tinguin per objecte la defensa i/o la protecció d'aquests consumidors i usuaris i siguin representatives dels grups de perjudicats per les conductes prohibides per aquesta Llei, així com els mateixos grups d'afectats.

c) El Ministeri Fiscal, d'ofici o a instància d'una tercera persona, inclòs el Govern, pot exercitar les accions declarativa, de cessació i de rectificació en defensa de l'interès general de conformitat amb l'article 57.

## Article 52

### Legitimació passiva

Les accions previstes a l'article 50 poden exercitar-se contra qualsevol persona física o jurídica que hagi realitzat o ordenat la conducta prohibida o hi hagi cooperat.

## Article 53

### Prescripció

Les accions previstes a l'article 50 prescriuen pel transcurs de tres anys des del moment en què el legitimat per exercitar l'acció de què es tracti va tenir coneixement de l'existència de la suposada conducta prohibida i de la identitat de la persona i/o persones suposadament infractores; i, en qualsevol cas, pel transcurs de tres anys des del moment de la finalització de la suposada conducta prohibida.

## Article 54

### Procediment civil abreujat

Les accions judicials derivades de l'aplicació d'aquesta Llei, amb independència de la quantia econòmica, s'han de substanciar de conformitat amb les normes de procediment civil abreujat.

## Article 55

### Sancions accessòries

1. En el supòsits d'afectació de l'interès general, a més de l'eventual compensació per danys i perjudicis, el batlle ha d'imposar a l'infractor l'obligació de satisfer, en concepte de confiscació dels beneficis, la suma equivalent al benefici obtingut com a conseqüència de la conducta prohibida, inclosos els interessos.

2. A l'efecte de quantificar la suma que cal satisfer en concepte de confiscació dels beneficis, el batlle pot sol·licitar l'informe d'un pèrit independent.

3. La persona física o jurídica sobre qui recaigui la confiscació dels beneficis està obligada a publicar íntegrament el contingut de la sentència ferma en un dels dos diaris en paper de més difusió al Principat d'Andorra i d'assumir les despeses que la publicació comporti.

4. La confiscació dels beneficis sempre s'ha d'efectuar a favor de l'Estat andorrà.

5. En el supòsit que una determinada operació de concentració subjecta a notificació d'acord amb el que estableix l'article 9 restringeixi de forma significativa la competència en un o diversos mercats de béns o serveis, la sentència que resolgui l'acció judicial podrà imposar a les empreses involucrades en una concentració una multa de fins al 7% del volum de negoci obtingut en l'exercici o en els

exercicis en què s'hagin produït les conductes prohibides per aquesta Llei.

## Article 56

### Funcions del Ministeri Fiscal

El Ministeri Fiscal pot intervenir en el control de les pràctiques prohibides en els títols I, II i III en els supòsits d'afectació de l'interès general, sense perjudici de les accions que puguin exercitar les persones legitimades en cada cas.

## Article 57

### Facultats del Ministeri Fiscal

1. Per dur a terme les funcions esmentades en l'article anterior, el Ministeri Fiscal disposa de les facultats que li atribueixi la normativa que el regula vigent en cada moment.

2. En el marc de les funcions descrites en l'apartat anterior, el Ministeri Fiscal pot investigar les conductes prohibides pels títols I, II i III. A aquest efecte pot requerir informació a les empreses, a les administracions i als particulars, que estan obligats a cooperar amb la investigació.

3. El Ministeri Fiscal pot iniciar d'ofici o a instància d'una tercera persona les accions previstes a l'article 50.a), b) i c).

## Article 58

### Representació del Principat d'Andorra davant els fòrums internacionals en matèria de competència

Correspon al ministeri competent en matèria d'economia la representació del Principat d'Andorra en el marc dels fòrums internacionals en matèria de competència.



#### Disposició addicional

El Govern ha de posar a disposició dels empresaris, en el termini màxim d'un mes des de la publicació d'aquesta Llei, els fulls oficials de reclamació i denúncia previstos en l'apartat 2 de l'article 27.

**Data de publicació BOPA: 10.07.2013**

**(núm. 32, any 25)**

[www.bopa.ad](http://www.bopa.ad)

#### Disposició derogatòria

Queda derogada la Llei de protecció del consumidor del 31 de juliol de 1985, i qualsevol disposició de rang igual o inferior que s'oposi al contingut del que s'estableix en aquesta Llei.

#### Disposició final primera

El Govern ha d'aprovar els reglaments de desenvolupament d'aquesta Llei en el termini màxim de sis mesos des de la seva entrada en vigor.

#### Disposició final segona

Aquesta Llei entra en vigor al cap d'un mes de ser publicada al Butlletí Oficial del Principat d'Andorra.

Casa de la Vall, 13 de juny del 2013

*Vicenç Mateu Zamora*

*Síndic General*

Nosaltres els coprínceps la sancionem i promulguem i n'ordenem la publicació en el Butlletí Oficial del Principat d'Andorra.

*Joan Enric Vives Sicília*

*Bisbe d'Urgell*

*Copríncep d'Andorra*

*François Hollande*

*President de la República Francesa*

*Copríncep d'Andorra*