



Castilla-La Mancha

## CAPÍTULO II

### Derechos y Obligaciones

#### SECCIÓN 1ª DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

##### *Artículo 3. Derechos y obligaciones de las personas consumidoras.*

Las personas consumidoras, en el ámbito de la estética y el cuidado personal, gozarán de los derechos y tendrán las obligaciones establecidas en cada momento con carácter general en la norma sobre protección de los derechos de las personas consumidoras en Castilla-La Mancha.

#### SECCIÓN 2ª OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS TITULARES DE LA ACTIVIDAD

##### Subsección 1ª Obligaciones previas a la prestación del servicio

##### *Artículo 4. Accesibilidad.*

1. Los espacios donde se presten los servicios objeto de regulación del presente decreto deben cumplir con los requisitos y condiciones que establece la normativa de aplicación para garantizar el derecho a la accesibilidad universal de las personas consumidoras como usuarias de dichos servicios.

2. Los establecimientos que obtengan la acreditación como establecimiento accesible, conforme al procedimiento regulado por la Orden de la Consejería de Bienestar Social, de 30 de enero de 2007, por la que se regula la acreditación de establecimientos, instalaciones y vehículos de transporte público accesibles, o norma que la sustituya, podrán mostrar en su fachada, página web o medios de publicidad, el distintivo de la condición de accesible.

##### *Artículo 5. Información a las personas consumidoras.*

1. Los establecimientos y personas profesionales afectadas por esta norma estarán obligadas a exhibir al público de forma perfectamente accesible la siguiente información:

- a) En su caso, denominación del centro.
- b) Identificación de la persona titular.
- c) Relación de servicios que se ofrezcan.
- d) Precios aplicables a cada servicio, que incluirá todos los impuestos, cargas o gravámenes.
- e) Horario de prestación de servicios al público, exhibido de forma que se pueda ver desde el exterior, aunque el establecimiento esté cerrado.



## Castilla-La Mancha

- f) Acreditación de estar en posesión de la cualificación exigida para el ejercicio de la actividad, incluida la manipulación de las máquinas.
- g) Logotipo del Sistema Arbitral de Consumo si está adherido.
- h) Información de que el centro o persona profesional tiene vigente la póliza del seguro de responsabilidad civil correspondiente y del resto de seguros que por su actividad le correspondan.
- i) Productos cuyos componentes puedan suponer riesgos para determinadas personas.

2. Las empresas titulares de la actividad y las personas profesionales también deberán poner a disposición de las personas consumidoras información sobre la forma en que se pueden interponer sus quejas y reclamaciones o solicitar información sobre la actividad ofertada o contratada. Igualmente comunicarán su dirección legal si esta no coincide con su dirección habitual para la correspondencia.

### Artículo 6. *Información sobre los servicios prestados.*

Para cada uno de los servicios prestados, la empresa o persona profesional tendrá a disposición del público un folleto o documentación informativa relativa a los siguientes extremos:

- a) Denominación del servicio.
- b) Duración del mismo.
- c) Expresión de que los servicios estéticos ofertados no tienen una finalidad médica prevista, únicamente la de embellecimiento y cuidado personal.
- d) Detalle de la técnica y productos que puedan ser utilizados en la prestación del servicio.
- e) Precio del servicio, y si se encuentra incluido en el mismo el precio de los productos utilizados.
- f) Modalidades de forma de pago admitidas y si se ofrece financiación.
- g) Modelos de contrato a suscribir entre el establecimiento o persona profesional y la persona usuaria. Si se ofreciese financiación de algún servicio o tratamiento, el contrato deberá ser conforme a la normativa de créditos al consumo.
- h) Modelo de consentimiento informado a firmar por la persona usuaria, en el que se establecen las condiciones personalizadas de aplicación de las diferentes técnicas o tratamientos, y se describen las posibles contraindicaciones y efectos secundarios.
- i) Cualquier otro tipo de información de interés general para la persona usuaria.

### Artículo 7. Oferta y publicidad.

1. La oferta, promoción y publicidad realizada, cualquiera que sea el medio utilizado para llevarla a cabo, deberá ser veraz, completa y objetiva sobre las características esenciales de los servicios, quedando prohibida la promesa de resultados que no sean reales, así como la alegación a posibles efectos beneficiosos para la salud de los servicios, los cuales serán meramente estéticos.

2. Asimismo, queda prohibida cualquier clase de publicidad ilícita, considerándose como tal, aquella que atente contra la dignidad de la persona o vulnere los valores y derechos reconocidos en la Constitución, la publicidad dirigida a menores que les incite a la compra



## Castilla-La Mancha

de un bien o de un servicio, explotando su inexperiencia o credulidad, la publicidad engañosa, desleal y agresiva, que tendrán el carácter de actos de competencia desleal en los términos contemplados en la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal.

### Artículo 8: *Presupuesto*

Las personas consumidoras, antes de la prestación del servicio, tendrán derecho a un presupuesto gratuito por escrito conforme a la Ley 3/2019, de 22 de marzo, del Estatuto de las Personas Consumidoras en Castilla-la Mancha.

#### Subsección 2ª Obligaciones durante la prestación del servicio

### Artículo 9. *Cualificación del personal.*

El personal que realice actividades incluidas en el ámbito de aplicación de este decreto, deberá estar en disposición de acreditar la capacitación profesional para poder afrontar las incidencias asociadas a su práctica.

### Artículo 10. *Fichas.*

1. La persona responsable del establecimiento o persona profesional estará obligada a la creación y actualización de fichas personales e individualizadas de su clientela, que estarán a disposición de la persona consumidora, en las que deberá constar lo siguiente:

- a) Servicios contratados.
- b) Consentimiento informado en el que se establecen las condiciones personalizadas de aplicación de las diferentes técnicas o tratamientos, y se describen las posibles contraindicaciones y efectos secundarios.
- c) En caso de que la persona profesional de la estética detecte condicionantes de la persona usuaria que desaconsejen la aplicación del tratamiento, la recomendación de reconocimiento médico previo.
- d) En caso de que la persona usuaria sea menor de edad, se atenderá a la normativa que regule su capacidad de acuerdo con lo dispuesto por el Derecho Civil.

2. El tratamiento de los datos de carácter personal que consten en las fichas de la clientela cumplirá lo previsto en la legislación vigente de protección de datos de carácter personal.

### Artículo 11. *Requisitos técnico-sanitarios y medidas de precaución e higiene en establecimientos, utensilios y aparatos.*

1. Los requisitos técnico-sanitarios y las medidas de precaución e higiene de los establecimientos, utensilios y aparatos incluidos en el ámbito de aplicación de este decreto, se regularán por las Consejerías competentes en la materia que corresponda.



Castilla-La Mancha

2. Los utensilios o aparatos con capacidad de medida o dotados de un sistema que regule su funcionamiento estarán calibrados y mantenidos adecuadamente de tal manera que se garantice la prestación del servicio profesional de que se trate.

3. La Consejería competente en materia de seguridad industrial, velará por el cumplimiento de lo establecido en la normativa vigente en materia de seguridad eléctrica y compatibilidad electromagnética de los equipos, sistemas e instalaciones.

*Artículo 12. Factura o documento acreditativo del servicio o tratamiento.*

La empresa o persona profesional están obligadas a emitir justificante de pago acreditativo del servicio o tratamiento y a extender factura cuando se lo solicite la persona consumidora. El formato y contenido de las facturas y justificantes se ajustarán a lo establecido en las disposiciones vigentes.

Subsección 3ª Obligaciones después de la prestación del servicio

*Artículo 13. Régimen de reclamaciones y resolución alternativa de conflictos.*

La gestión de reclamaciones se realizará conforme a la normativa general en materia de consumo. Para la resolución alternativa de conflictos, la Administración de la Junta de Comunidades promoverá el diálogo y el acuerdo con arreglo a la normativa reguladora del Sistema Arbitral de Consumo.