



Castilla-La Mancha

Decreto .../..... de 2021, que regula los derechos de las personas consumidoras en la prestación de servicios no sanitarios de estética y cuidado personal en Castilla-La Mancha.

El artículo 32.6 del Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha, aprobado por la Ley Orgánica 9/1982, de 10 de agosto, establece que, en el marco de la legislación básica del Estado y, en su caso, en los términos que la misma establezca, es competencia de la Junta de Comunidades el desarrollo legislativo y la ejecución en materia de defensa de las personas consumidoras, de acuerdo con las bases y la ordenación de la actividad económica general y la política monetaria del Estado, las bases y coordinación general de la sanidad, en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131 y en los números 11, 13 y 16 del apartado 1 del artículo 149 de la Constitución.

En materia de seguridad de determinadas prácticas dirigidas al embellecimiento corporal, en nuestra región se ha abordado normativamente el bronceado mediante aparatos de rayos ultravioleta con el Decreto 88/2004 de 27 de junio y las técnicas de arte corporal como tatuajes, la micropigmentación o la perforación cutánea mediante el Decreto 5/2004 de 27 de enero.

Existen además estudios en el ámbito universitario, como el fechado el 9 de julio de 2017, elaborado en el seno de la Universidad San Pablo CEU, dirigidos a la investigación de la situación actual en el mercado de los equipos de cavitación utilizados para actuar sobre la grasa hipodérmica corporal, que han sido considerados para elaborar la presente norma.

En materia de accesibilidad, ha sido necesario contemplar la garantía del derecho a la accesibilidad universal definida en la letra k) del artículo 2 del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, en cumplimiento del mandato establecido en la disposición final segunda de la Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional de la Organización de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

En nuestro ámbito, la Ley 7/2014, de 13 de noviembre, de Garantía de los Derechos de las personas con Discapacidad en Castilla-La Mancha, garantiza también el derecho a la accesibilidad universal (artículo 7.i) y se refiere tanto a las medidas de garantía de la misma (artículo 9.1.e) como a la atención específica a las personas con discapacidad en su calidad de consumidoras y usuarias (artículo 44.1), en tanto que la Ley 1/1994, de 24 de mayo, de Accesibilidad y Eliminación de Barreras en Castilla-La Mancha y el Decreto 158/1997 de 2 de diciembre, del Código de Accesibilidad de Castilla-La Mancha, siguen estableciendo los requerimientos funcionales que debe reunir un espacio, una instalación o un servicio para poder ser considerados accesibles.



Castilla-La Mancha

Abordados los aspectos de seguridad y accesibilidad y teniendo en cuenta los avances tecnológicos, se ha asumido que el nuevo decreto debe centrarse en la garantía de los derechos de las personas consumidoras en los centros de estética y cuidado personal. Respecto a las hojas de reclamaciones, justificantes de compra y facturas, la nueva regulación habilita la posibilidad de su obtención mediante cualquier solución técnica que pueda ser contemplada normativamente como válida.

La norma introduce por último referencias al sistema arbitral de consumo, como mecanismo de resolución alternativa de conflictos y a las medidas de autocontrol y códigos de buenas prácticas, remitiéndose en cuanto al régimen sancionador a lo establecido tanto en la normativa sectorial vigente como en la ley de protección de los derechos de las personas consumidoras.

En la elaboración de este decreto se han respetado los principios de buena regulación establecidos en el artículo 129.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en cuanto que han quedado justificadas las razones de interés general que han motivado esta iniciativa normativa, se han identificado de forma clara los fines perseguidos y las razones por las que se ha considerado que esta iniciativa normativa es el instrumento más adecuado para garantizar su consecución.

Asimismo, se han respetado los principios de proporcionalidad y eficiencia, ya que no existen otras medidas menos restrictivas de derechos o que impongan menos obligaciones a las personas destinatarias, no suponiendo la imposición de ninguna carga administrativa innecesaria o accesorio para éstas. También se ha tenido en cuenta el principio de seguridad jurídica, con el objetivo de lograr un texto claro, integrado con el resto de las normas que conforman el ámbito del derecho de consumo, así como el principio de transparencia para posibilitar el acceso de las potenciales personas destinatarias a los documentos propios de su proceso de elaboración, y su participación activa en dicho proceso.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Desarrollo Sostenible, al amparo de lo dispuesto en el artículo 32.6 del Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha, oído el Consejo Regional de Consumo, el Consejo Consultivo y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su sesión celebrada el día de de 2021.

Dispongo:

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto y ámbito de aplicación.*

1. Este decreto tiene por objeto la protección de los derechos de las personas consumidoras en los servicios no sanitarios de prestación profesional de prácticas estéticas corporales cuya finalidad sea embellecer y/o causar bienestar en el cuerpo humano.
2. Las disposiciones contenidas en este decreto vincularán a las personas físicas y jurídicas que presten los servicios mencionados en el apartado anterior, tanto lo sean en un establecimiento abierto al público como los que se presten en un domicilio, en el territorio de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

Artículo 2. *Definiciones.*

A los efectos de este decreto, se entiende por servicios de prestación profesional de prácticas estéticas corporales los que incluyan técnicas para el embellecimiento y/o bienestar del cuerpo humano, o diversas partes del mismo.

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



Castilla-La Mancha

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.
- 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.



Castilla-La Mancha

- 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 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.

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.



Castilla-La Mancha

CAPÍTULO III

Autocontrol y códigos de buenas prácticas. Distintivos de calidad, Hojas de Reclamaciones y Arbitraje.

Artículo 14. *Autocontrol y códigos de buenas prácticas.*

Las empresas titulares y profesionales o sus organizaciones podrán promover la adopción de medidas de autocontrol y códigos de buenas prácticas, que deberán ponerse en conocimiento de las autoridades de consumo y podrán ser objeto de acreditación o reconocimiento por éstas.

Será considerada buena práctica, conforme a los criterios establecidos por la Norma UNE 170001-2 (diciembre de 2007) o norma que la sustituya, la implantación de un sistema de gestión de la accesibilidad universal para garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso y en la utilización de los entornos donde realizan su actividad, así como la del servicio que prestan.

Artículo 15. *Distintivos de calidad.*

Las empresas titulares y profesionales o sus organizaciones podrán acogerse, en los términos establecidos por la normativa de consumo aplicable a los reconocimientos oficiales y distintivos de calidad vigentes en cada momento.

Artículo 16.- *Hojas de Reclamaciones.*

Las empresas y profesionales del ámbito de aplicación de la presente norma, tendrán a disposición de las personas consumidoras las Hojas de Reclamaciones que les puedan solicitar, en los términos establecidos por la norma autonómica reguladora de esta materia vigente en cada momento.

Artículo 17.- *Sistema Arbitral de Consumo.*

Las personas titulares de las empresas y profesionales del ámbito de aplicación de la presente norma, podrán adherirse al Sistema Arbitral de Consumo, en los términos establecidos por la normativa sectorial vigente en cada momento.

CAPÍTULO IV

Intervención administrativa. Inspección y control

Artículo 18. *Inspección.*

1. El personal de inspección adscrito a la Consejería competente en materia de consumo o a las corporaciones locales realizará las comprobaciones pertinentes en el ámbito de sus competencias, a fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones contempladas en el presente decreto.



Castilla-La Mancha

2. 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, serán controlados por el personal de la inspección sanitaria de la Consejería competente en materia de sanidad.

3. Del mismo modo, el personal de inspección de 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 19. *Infracciones y sanciones.*

Los incumplimientos a lo dispuesto en el presente decreto serán considerados infracciones conforme a lo establecido en la Ley 3/2019 de 22 de marzo, del Estatuto de las Personas Consumidoras en Castilla-La Mancha, aplicándose el régimen sancionador correspondiente, con la salvedad de los incumplimientos tipificados por normativa sectorial, que serán sancionados conforme a su regulación específica.

Disposición adicional única. *Obligaciones en materia de accesibilidad.*

El artículo 10 no será de aplicación para los centros regulados en la Orden de 18 de abril de 2008 de la Consejería de Sanidad, de los requisitos técnico-sanitarios de los centros y servicios de medicina estética o norma que la sustituya.

Disposición transitoria única. *Obligaciones en materia de accesibilidad.*

1. Las obligaciones en materia de accesibilidad universal se aplicarán, desde la entrada en vigor del presente decreto, a los nuevos establecimientos de prestación profesional de prácticas estéticas corporales cuya finalidad sea embellecer y/o causar bienestar en el cuerpo humano.

2. Las instalaciones de establecimientos preexistentes habrán de adaptarse a lo establecido en el artículo 4 en el plazo máximo de un año desde la entrada en vigor del presente decreto.

Disposición final primera. *Habilitación para el desarrollo.*

Se faculta a las personas titulares de las Consejerías competentes en materia de consumo, sanidad y seguridad industrial para dictar disposiciones complementarias en desarrollo de lo que dispone este decreto.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

El presente decreto entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.



Castilla-La Mancha

Dado en Toledo, a de de 2021.

El Presidente,
EMILIANO GARCÍA-PAGE SÁNCHEZ

El Consejero de Desarrollo Sostenible,
JOSÉ LUIS ESCUDERO PALOMO