

**DEPARTAMENTO DE SANIDAD, BIENESTAR SOCIAL Y FAMILIA****DECRETO 124/2014, de 22 de julio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento regulador de los Derechos de los Consumidores en los Servicios de Estética y otros Cuidados Corporales.**

Los servicios de estética y otros cuidados corporales han adquirido, desde los últimos años, una gran relevancia en nuestra sociedad, proliferando su uso entre mujeres y hombres de cualquier edad, por lo que se hace necesario establecer las condiciones necesarias para el acceso a una información suficiente, comprensible y veraz y la efectiva protección de los consumidores y usuarios frente a posibles situaciones que restrinjan sus derechos.

El Estatuto de Autonomía de Aragón, dota de especial relevancia a los derechos de los consumidores y usuarios recogidos en el artículo 17 y atribuye a la Comunidad Autónoma de Aragón competencia exclusiva en materia de consumo, que en todo caso, comprende la regulación de la protección y defensa de los consumidores y usuarios.

La Ley 16/2006 de 28 de diciembre de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón, recoge entre los derechos básicos de los consumidores, la información veraz, suficiente, comprensible, inequívoca y racional sobre los distintos productos y servicios susceptibles de uso y consumo y autoriza al Gobierno, en su Disposición Final primera para dictar las disposiciones reglamentarias que resulten necesarias para el desarrollo de la ley.

Para hacer efectivos los citados derechos de los consumidores y usuarios, el presente Decreto pretende garantizar el acceso a una información suficiente que les permita ejercer una elección racional y consciente entre los servicios puestos a disposición de los consumidores en el mercado, buscando un equilibrio en las relaciones mantenidas entre éstos y los que se dedican profesionalmente a los servicios de estética y otros cuidados corporales.

En el proceso de tramitación del presente Reglamento se ha dado audiencia a las organizaciones y asociaciones que guardan relación directa con su contenido y se ha llevado a cabo trámite de información pública; asimismo, se ha recabado informe de la Secretaría General Técnica del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia y de la Dirección General de Servicios Jurídicos, ambos de carácter preceptivo.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Sanidad, Bienestar Social y Familia, de acuerdo con el dictamen del Consejo Consultivo de Aragón y previa deliberación del Gobierno de Aragón en su reunión del día 22 de julio de 2014,

**DISPONGO:**

Artículo único. Se aprueba el Reglamento regulador de los Derechos de los Consumidores en los Servicios de Estética y otros Cuidados Corporales, que figura como anexo.

**Disposición final primera. *Habilitación normativa.***

Se faculta al titular del Departamento que tenga atribuidas las competencias en materia de consumo, a que, en el ámbito de sus competencias, dicte las disposiciones necesarias para el cumplimiento del Reglamento que se aprueba por este Decreto.

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

Este Decreto y el Reglamento que por el se aprueba entrarán en vigor el día siguiente al de su publicación en el "Boletín Oficial de Aragón".

Zaragoza, 22 de julio de 2014.

**La Presidenta del Gobierno de Aragón,  
LUISA FERNANDA RUDI ÚBEDA**

**El Consejero de Sanidad,  
Bienestar Social y Familia,  
RICARDO OLIVÁN BELLOSTA**



ANEXO  
REGLAMENTO REGULADOR DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN LOS  
SERVICIOS DE ESTÉTICA Y OTROS CUIDADOS CORPORALES

CAPITULO I  
**Disposiciones generales**

Artículo 1. *Objeto.*

Este Reglamento tiene por objeto desarrollar la Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón, regulando la protección de los derechos de los consumidores y usuarios en los servicios de prestación profesional de prácticas estéticas corporales que no tengan carácter sanitario, cuya finalidad sea embellecer y/o causar bienestar en el cuerpo humano.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

Las disposiciones contenidas en este Reglamento vincularán a las personas físicas y jurídicas que presten los servicios mencionados en el artículo anterior, tanto lo sea en un establecimiento abierto al público como los que los presten a domicilio, en el territorio de la Comunidad Autónoma de Aragón, independientemente de cual sea su domicilio personal o social.

Artículo 3. *Definiciones.*

1. A los efectos de este Reglamento tendrán la consideración de servicios de estética todas aquellas técnicas utilizadas para el embellecimiento y/o bienestar del cuerpo humano, o diversas partes del mismo, que no tengan carácter sanitario.

2. Se entenderán servicios sanitarios, y por lo tanto no incluidos en el ámbito del presente decreto, el conjunto organizado de medios técnicos e instalaciones en los que los profesionales sanitarios capacitados por su titulación oficial o habilitación profesional realicen actividades sanitarias, entendiéndose como tales las de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento o rehabilitación y dirigidos a fomentar, restaurar o mejorar la salud de las personas y que realizan los profesionales sanitarios.

Artículo 4. *Exclusiones.*

Quedan excluidos del ámbito de aplicación de este Reglamento:

- a) los servicios de peluquería, consistentes en lavar, peinar, cortar o teñir el pelo, así como todas aquellas prácticas relativas al cabello, utilizando exclusivamente productos cosméticos.
- b) Aquellos servicios que consistan únicamente en la aplicación de productos cosméticos en cualquier parte del cuerpo.

CAPITULO II  
**Información general y sobre los servicios prestados**

Artículo 5. *Información al consumidor.*

1. Los establecimientos y profesionales afectados por este Reglamento estarán obligados a exhibir al público de forma perfectamente accesible la siguiente información:

- a) En su caso, denominación del centro.
- b) Identificación del 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.
- f) Acreditación, en su caso, 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) En caso de disponer de póliza de seguro de responsabilidad civil, identificación de la misma.

2. Los prestadores de servicios también deberán poner a disposición de los consumidores y usuarios información sobre la dirección postal, número de teléfono y número de fax o dirección de correo electrónico en la que el consumidor o usuario, cualquiera que sea su lugar de residencia, pueda interponer sus quejas y reclamaciones o solicitar información sobre el servicio ofertado o contratado. Los prestadores comunicarán su dirección legal si esta no coincide con su dirección habitual para la correspondencia.



Los prestadores de servicios deberán dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y en todo caso en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación. En caso de que en dicho plazo ésta no hubiera sido resuelta satisfactoriamente, los prestadores de servicios, adheridos al Sistema Arbitral de Consumo facilitarán al usuario el acceso al mismo.

Además, también deberán elaborar un registro, con pleno respeto a la normativa en vigor sobre protección de datos de carácter personal, que contenga las reclamaciones que reciban, motivo y resolución de las mismas, con especificación, en su caso, de si se ha llegado a un acuerdo. El Sistema Arbitral de Consumo soportará la información requerida por el citado registro de aquellas empresas que estén adheridas.

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

1. Para cada uno de los servicios prestados, el establecimiento o 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 ofertados no tienen carácter sanitario.
- d) Detalle de la técnica y productos que puedan ser utilizados en la prestación del servicio.
- e) Precio del servicio, y de los productos utilizados en el mismo.
- f) Forma de pago
- g) Sistema de financiación del servicio, en su caso, que podrá ser financiado directamente por el establecimiento o profesional en la forma que se acuerde o mediante un contrato de crédito concertado con alguna entidad financiera, de crédito o similar concedente con quien esté vinculado el titular del servicio, o bien, con otro distinto. En estos supuestos deberá facilitar al usuario el modelo de contrato de financiación y, además, informar expresamente al usuario de las características del mismo, entre las que deberán figurar el importe, las comisiones, la tasa anual equivalente, número de plazos y periodicidad de los mismos.
- h) Modelo de contrato a suscribir entre el establecimiento o profesional y el usuario.
- i) Cualquier otro tipo de información de interés general para el usuario.

### CAPITULO III

#### Otras disposiciones

#### Artículo 7. *Formación del personal.*

Los profesionales prestadores de servicios de estética y otros cuidados corporales deberán contar con la preparación necesaria para minimizar los riesgos derivados de la prestación de este tipo de servicios; para ello deberán estar en posesión del título o certificado que acredite el seguimiento de un curso de formación adecuado al servicio correspondiente.

#### Artículo 8. *Fichas.*

1. El responsable del establecimiento o profesional estará obligado a la creación y actualización de fichas personales e individualizadas de sus clientes, que estarán a disposición del consumidor, en las que deberá constar lo siguiente:

- a) Servicios contratados.
- b) Conformidad del cliente con la información previa recibida sobre la técnica, posibles riesgos e instrucciones posteriores a la recepción del servicio.
- c) Recomendación de reconocimiento médico previo.
- d) En caso de ser menor de edad, se atenderá a la normativa que regule su capacidad de acuerdo con su vecindad civil.

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

#### Artículo 9. *Oferta y publicidad.*

1. La oferta, promoción y publicidad realizada por los establecimientos o profesionales a que se refiere este Reglamento, 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, y que no estén acreditados por estudios o informes avalados por la comunidad científica, 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 de Competencia Desleal.

#### Artículo 10. *Presupuesto.*

1. Los consumidores y usuarios, antes de la prestación del servicio, tendrán derecho a un presupuesto gratuito por escrito, que tendrá carácter vinculante durante un periodo de treinta días desde la fecha de emisión.

2. En el presupuesto deberán figurar los siguientes datos:

- a) Nombre y apellidos o denominación social del prestador del servicio, domicilio, número de identificación fiscal y número de teléfono.
- b) Tipo de servicio ofertado, con indicación de sus características y el importe desglosado.
- c) Importe total del servicio, impuestos incluidos.
- d) Lugar, fecha y firma o sello del prestador del servicio.

#### Artículo 11. *Justificación del pago.*

El establecimiento o profesional estará obligado a extender al consumidor o usuario la correspondiente factura que deberá contener los siguientes datos:

- a) Nombre o razón social de la empresa y su domicilio.
- b) C.I.F. o N.I.F.
- c) El número de factura y fecha de emisión.
- d) Los datos identificativos del consumidor a quien va dirigida.
- e) Detalle de los servicios prestados.
- f) Desglose e importe de cada uno de los servicios prestados.
- g) Importe total del servicio con indicación del IVA soportado.

#### Artículo 12. *Hojas de reclamaciones.*

Los establecimientos y profesionales incluidos en el ámbito de aplicación de este Reglamento estarán obligados a tener a disposición de los usuarios las pertinentes hojas de reclamaciones y cartel anunciador de acuerdo con la legislación vigente.

### CAPITULO IV Infracciones y sanciones

#### Artículo 13. *Control.*

Corresponde a los órganos de la Administración de la Comunidad Autónoma competentes en materia de Consumo las funciones de control del cumplimiento de lo dispuesto en este Reglamento, sin perjuicio de las competencias inspectoras que correspondan a los municipios de acuerdo con la regulación de régimen local en vigor.

#### Artículo 14. *Infracciones y sanciones.*

Los incumplimientos de lo dispuesto en este Reglamento se tipificarán y sancionarán de acuerdo con lo previsto en la Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón.