

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA
1996/15572 Ley 4/1996, de 14 de junio, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la
Región de Murcia. (BOE 238/1996 de 02-10-1996, pág. 29435)
(BORM 146/1996 de 25-06-1996)

EXPOSICION DE MOTIVOS

El art. 51 de la Constitución Española, apartados 1 y 2, dispone que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos, así como que promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la ley establezca.

Con el fin de dar cumplimiento al citado mandato constitucional, se aprobó la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, que establece un marco legal general, el cual, para cumplir con sus objetivos (establecer procedimientos eficaces para la defensa de los consumidores y usuarios, favorecer el movimiento asociativo en este campo, etc.), viene siendo desarrollado por normas de carácter estatal, y cada vez en mayor grado por otras de ámbito autonómico en relación con la evolución que el proceso de traspaso de competencias ha tenido.

La Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en virtud de lo dispuesto en el art. 11.10 de su Estatuto de Autonomía, asume la función ejecutiva en materia de comercio interior y defensa de los consumidores en los términos establecidos en las leyes y normas reglamentarias que en desarrollo de su legislación dicte el Estado.

El Real Decreto 4165/1982, de 29 de diciembre, sobre transferencias de funciones y servicios de la Administración del Estado a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia en materia de disciplina de mercado, atribuye a esta última las funciones inherentes a las infracciones administrativas en materia de disciplina de mercado cometidas en el ámbito territorial de la Región.

La Ley Orgánica 4/1994, de 24 de marzo, de Reforma del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, confiere a nuestra Comunidad Autónoma en el marco de la legislación básica del Estado, y, en su caso, en los términos que la misma establezca, el desarrollo legislativo y la ejecución de la defensa del consumidor y usuario, de acuerdo con las bases y ordenación de la actividad económica general de la política del Estado, las bases y coordinación general de la sanidad, en los términos de lo dispuesto en los arts. 38 y 131, y en los núms. 11, 13 y 16 del apartado uno del art. 149 de la Constitución.

Además en esta materia, hemos de tener presente, entre otras disposiciones legales, las siguientes:

- a) Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad.
- b) Ley 22/1994, de 6 de julio, de Responsabilidad Civil por Daños Causados por productos defectuosos.
- c) Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Normas Reguladoras de Crédito al Consumo.

El ejercicio de esta competencia exige el establecimiento de un marco normativo regional al más alto nivel jerárquico que sistematice los mecanismos y medidas de defensa del consumidor y usuario, a desplegar por las administraciones públicas de la Región de Murcia.

Del mismo modo, una norma de rango legal resulta el instrumento jurídico adecuado para plasmar determinadas previsiones, como son las referentes al deber de colaboración de los ciudadanos ante las actuaciones inspectoras, a la potestad sancionadora de la Administración y a la necesaria coordinación entre las diferentes administraciones públicas, tanto por exigencias constitucionales como por la aplicación de los criterios de la Ley 30/1996, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

La presente Ley pretende conseguir un elevado grado de protección de los consumidores y usuarios, entendidos éstos en la estricta concepción que se va imponiendo en España y en la legislación europea, y ello mediante fórmulas de participación y colaboración con todos los agentes sociales, principalmente con las organizaciones de consumidores y usuarios, y mediante fórmulas de coordinación a todos los niveles.

Por ello, el objetivo prioritario de la Ley es el de conjugar el necesario protagonismo de los ciudadanos en la promoción de una política de consumo racional, con la defensa de los productos y servicios que se ofrecen, dentro de un marco de abordaje integral de los medios y fines que se habilitan para ello.

La Ley se estructura en tres títulos. El I está dedicado a las disposiciones generales. El título II a las acciones públicas a desarrollar en cada uno de los supuestos que constituyen los derechos esenciales de los consumidores y usuarios, conteniendo precisiones concretas en desarrollo de las formulaciones básicas estatales, sin pretender reiterar los preceptos de la Ley 26/1984 más allá de lo estrictamente necesario para asegurar la inteligibilidad del texto. El título III, que desarrolla las infracciones y sanciones en materia de consumo y la potestad sancionadora de la Administración, cierra el círculo normativo en el que se mueven todas las relaciones jurídicas referidas a la defensa del consumidor y usuario.

TITULO PRIMERO. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.Objeto

La presente Ley tiene por objeto la defensa y protección de los consumidores y usuarios y el establecimiento de los principios y normas para la mejora de la calidad de vida de quienes ostenten tal condición en el territorio de la Región de Murcia.

Artículo 2.Definición de consumidor y usuario

A los efectos de la presente Ley, se consideran consumidores y usuarios las personas físicas o jurídicas de cualquier nacionalidad o residencia que, como destinatarios finales, adquieran, utilicen o disfruten productos, bienes y servicios para su consumo o uso particular, familiar o colectivo, en el territorio de la Región de Murcia, siempre que el proveedor tenga carácter empresarial o profesional o sea la propia Administración pública.

Artículo 3.Derechos de los consumidores y usuarios

Son derechos esenciales de los consumidores y usuarios los siguientes:

1. La protección frente a los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad, concebida aquélla de forma integral, incluyendo, por tanto, los riesgos que amenacen al medio ambiente y a la calidad de vida.
2. La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.
3. La información y la educación en materia de consumo.
4. La representación, a través de sus organizaciones, para la defensa de sus intereses y la participación y la consulta en las materias que les afecten.
5. La protección jurídica, administrativa y técnica y la reparación e indemnización de daños y perjuicios sufridos.

Artículo 4.Colectivos especiales

Los colectivos de consumidores y usuarios que, por circunstancias especiales, se encuentran en una posición de inferioridad, subordinación, indefensión o desprotección más acusada, serán objeto de actuaciones específicas en el marco de lo dispuesto en la presente Ley, en especial los niños y adolescentes, las mujeres gestantes, las personas mayores, los enfermos, los discapacitados y los inmigrantes.

Artículo 5.Irrenunciabilidad

Quedan prohibidos la renuncia previa al ejercicio de derechos e intereses reconocidos en la presente Ley y reglamentos de desarrollo y los pactos que tengan por objeto la exclusión de su aplicación que, en todo caso, serán nulos de pleno derecho.

TITULO II. PROTECCION JURIDICA, ADMINISTRATIVA Y TECNICA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y USUARIO

CAPITULO PRIMERO. DERECHO A LA PROTECCION DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD

Artículo 6.Requisitos de los productos, bienes y servicios

1. Los productos, bienes y servicios puestos en el mercado a disposición de los consumidores y usuarios no implicarán riesgos para su salud o seguridad.
2. Los productores e importadores quedan obligados a comercializar únicamente productos, bienes y servicios seguros.
3. Los distribuidores deberán actuar con diligencia para contribuir a la comercialización de productos, bienes y servicios seguros, en particular absteniéndose de comercializar aquellos respecto de los cuales conozcan o deban conocer que no son seguros, observando las normas de manipulación, envasado, transporte y conservación, y transmitiendo correctamente la información sobre riesgos.

Artículo 7.Producto seguro

Por producto seguro se entenderá el que se ajusta con idoneidad a las disposiciones específicas sobre seguridad, a los reglamentos o normas de calidad que le resulten de aplicación. En defecto de tales normas, se entenderá por producto seguro aquel que, en condiciones de utilización normales o razonablemente previsibles, incluida la duración, no presente riesgo alguno o únicamente riesgos mínimos, compatibles con el uso del producto y considerados admisibles dentro del respeto de un elevado nivel de protección de la salud y de la seguridad de las personas, teniendo en cuenta, en particular, los siguientes elementos:

- a) Características del producto y, entre ellas, su composición, embalaje e instrucciones para su montaje y mantenimiento.
- b) Efectos sobre otros productos cuando, razonablemente, se pueda prever la utilización del primero junto con los segundos.
- c) Presentación del producto, etiquetado. instrucciones de uso y eliminación, así como cualquier otra información del productor.
- d) Colectivos de consumidores y usuarios que estén en condiciones de mayor riesgo en la utilización del producto. En particular, los indicados en el art. 4.

CAPITULO II. DERECHO A LA PROTECCION DE LOS LEGITIMOS INTERESES ECONOMICOS Y SOCIALES

Artículo 8.Contenido

Las Administraciones Públicas de la Región de Murcia, con competencia en materia de defensa del consumidor y usuario, promoverán acciones que aseguren el respeto de los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios y, en particular, las encaminadas a garantizar:

- a) La entrega de recibo o documento acreditativo de las operaciones realizadas, debidamente desglosado, en su caso.
- b) La entrega de presupuesto previo a la operación que indique, necesariamente, su plazo de validez.
- c) La entrega de resguardo de depósito de bienes proporcionados por el consumidor y usuario, como consecuencia de una operación concertada.
- d) La entrega del documento de garantía cuando sea obligado.
- e) La tenencia de hojas de reclamaciones en todos los establecimientos y su entrega cuando sea exigida por el consumidor y usuario.
- f) La exposición pública y visible de los precios y tarifas, junto a los productos, bienes y servicios ofertados.
- g) La prohibición del corte del suministro de servicios públicos de prestación continua, sin constancia fehaciente de recepción previa por el consumidor y usuario de una notificación concediéndole plazo suficiente para subsanar el motivo que pueda esgrimirse como fundamento del corte y sin las previas autorizaciones administrativas o judiciales

que, en su caso, puedan proceder. La citada prohibición incluye, en particular, los servicios de agua potable, electricidad, teléfono y gas, y no estará referida a los cortes de suministro de carácter general por averías, reparaciones u otros análogos.

h) La prohibición de publicidad ilícita.

i) La inexistencia de contrataciones que contengan cláusulas abusivas o contra la buena fe y el justo equilibrio de las contraprestaciones.

j) La prohibición de comercialización de productos en los que no se asegure la existencia de repuestos y el adecuado servicio técnico cuando sean obligatorios.

k) La eliminación de los métodos especiales de venta que limiten la libertad de elección del consumidor y usuario.

l) La prohibición de acciones que provoquen inexactitud en precio, peso o medida.

CAPITULO III. DERECHO A LA INFORMACION

Artículo 9. Información en productos

1. Los bienes, productos y, en su caso, los servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios deberán incorporar, llevar consigo o permitir de forma cierta y objetiva una información veraz, eficaz y suficiente sobre sus características esenciales.

2. Los productores, importadores, distribuidores y suministradores quedan obligados a comercializar únicamente productos, bienes y servicios que contengan dicha información.

Artículo 10. Oficinas de información

1. Las administraciones públicas, con competencia en materia de defensa del consumidor y usuario, fomentarán la creación de Oficinas de Información al Consumidor y Usuario, de titularidad pública o de las Organizaciones de Consumidores y Usuarios que presten o puedan en el futuro prestar sus servicios o realicen sus actividades en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

2. Se creará, dentro de la Consejería competente, una Oficina Regional de Información al Consumidor y Usuario, con la finalidad fundamental de atender a los ciudadanos de localidades donde no existan oficinas de información al consumidor y usuario de otro tipo.

3. Igualmente, se establecerá un Registro de Oficinas de Información al Consumidor y Usuario de la Región de Murcia, que dependerá de la Consejería competente en la materia, en el que deberán inscribirse las oficinas del consumidor y usuario que existan en la Región de Murcia.

Artículo 11. Campañas de difusión e información

1. Las administraciones públicas, con competencia en materia de defensa del consumidor y usuario, llevarán a cabo acciones o campañas orientativas de difusión de información referida a los derechos y deberes de los consumidores y usuarios y los medios para ejercerlos, promoviendo especialmente la existencia de espacios y programas divulgativos sobre consumo en los medios de titularidad pública y privada, especialmente en los dependientes de la Administración Regional.

2. La Comunidad Autónoma fomentará, en colaboración con las organizaciones empresariales, la existencia de distintivos para productos, bienes y servicios de la Región, caracterizados por incorporar un elevado nivel de calidad.

Artículo 12. Educación

Las administraciones públicas, con competencia en materia de defensa del consumidor y usuario, adoptarán las medidas necesarias para hacer efectivo el derecho a la educación en materia de consumo, que se orientará hacia la formación integral de la persona, fomentando prioritariamente:

1. La inclusión de la educación del consumidor y usuario, en todos los ciclos y niveles de la educación obligatoria, y, en la medida de lo posible, en los de educación no obligatoria.

2. La formación permanente en materia de consumo del personal docente.

3. La elaboración y publicación de materiales didácticos de apoyo a la educación y formación de los consumidores y usuarios.

Artículo 13. Formación

Las administraciones públicas, con competencia en materia de defensa del consumidor y usuario, potenciarán la formación permanente en materia de consumo del personal que ejerza

funciones de información, inspección, control de calidad o cualquier otra responsabilidad, en aplicación de la presente Ley.

CAPITULO IV.

DERECHO A LA REPRESENTACION, PARTICIPACION Y CONSULTA

Artículo 14.Organizaciones de consumidores y usuarios

Las administraciones públicas con competencia en la materia fomentarán y apoyarán las organizaciones y asociaciones de consumidores y usuarios constituidas según la legislación vigente, como vehículos idóneos para la defensa y representación de los intereses que le son propios y, a través de ellas, ejercerán los consumidores y usuarios los derechos de participación y consulta.

Artículo 15.Registro

Se creará un Registro de Organizaciones de Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia, que dependerá de la Consejería competente en materia de defensa del consumidor y usuario. Reglamentariamente se determinarán los requisitos de inscripción y los derechos y obligaciones de las organizaciones inscritas.

Artículo 16.Participación

Las administraciones públicas con competencia en la materia fomentarán fórmulas para la participación activa de las organizaciones de consumidores y usuarios en el desarrollo de programas conjuntos en defensa del consumidor y usuario, en cumplimiento de la presente Ley.

Artículo 17.Consejos de consumo

1. Las administraciones públicas, con competencia en la materia de defensa del consumidor y usuario, fomentarán la creación de consejos de consumo como órganos colegiados de carácter consultivo con representación de los sectores interesados y, en todo caso, de las organizaciones de consumidores y usuarios más representativas de su respectivo ámbito territorial, a través de los cuales se canalizará su participación en las políticas públicas de defensa del consumidor y usuario.
2. Existirá el Consejo Asesor Regional de Consumo, cuya composición, funciones y régimen de funcionamiento se establecerá reglamentariamente.

Artículo 18.Consulta

1. Las organizaciones de consumidores y usuarios serán oídas preceptivamente en consulta en el procedimiento de elaboración de proyectos de ley y de disposiciones administrativas de carácter general que afecten a los intereses que representan y para la fijación de precios y tarifas sujetos a control de las administraciones públicas de la Región de Murcia.
2. En caso de existir consejos de consumo, el derecho de consulta se ejercerá preferentemente a través de los mismos.

Artículo 19.Principios de actuación

Las organizaciones de consumidores y usuarios ajustarán sus actuaciones a los principios de buena fe, lealtad y diligencia, no pudiendo divulgar datos que no se encuentren respaldados por acreditaciones, resultados analíticos o controles de calidad suficientemente contrastados, sin perjuicio de su derecho a presentar las denuncias que estimen oportunas.

CAPITULO V.

PROTECCION JURIDICA Y REPARACION DE DAÑOS Y PERJUICIOS

Artículo 20.Actuaciones de protección

Las administraciones públicas, en el ámbito de sus competencias, adoptarán las medidas adecuadas para equilibrar las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que pueda encontrarse el consumidor y usuario, individual o colectivamente. Sin perjuicio de las que en cada caso resulten oportunas, procederán las siguientes actuaciones:

1. Creación de oficinas de información al consumidor y usuario en los términos del art. 10 de la presente Ley.

2. Realización de campañas de difusión e información en los términos del art. 11 de la presente Ley.
3. Realización de actuaciones de inspección y control de calidad de productos, bienes y servicios, en particular de aquellos considerados como de uso o consumo común, ordinario y generalizado, y de aquellos que sean objeto de un mayor número de reclamaciones, quejas o denuncias.
4. Retirada, inmovilización o suspensión de comercialización de productos, bienes y servicios, o cualquier otra medida cautelar proporcionada, mediante procedimientos eficaces, cuando existan riesgos para la salud y seguridad o grave riesgo de perjuicio para los intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios.
En prevención de estos riesgos, la Administración competente podrá imponer condiciones previas a la comercialización y exigir que consten las advertencias pertinentes sobre los riesgos que conlleven el uso o consumo de los productos, incluso mediante la publicación de avisos especiales, condiciones y advertencias, que deberán ser adecuados a la intensidad del riesgo.
5. Fomento de servicios destinados a la solución amistosa de los conflictos privados de los consumidores y usuarios, principalmente a través del ejercicio de funciones de mediación y conciliación por las oficinas de información al consumidor y usuario por las organizaciones de consumidores y usuarios, y participando las Administraciones Públicas de la Región de Murcia en el desarrollo del Sistema Arbitral de Consumo, de conformidad con la legislación vigente en la materia.
6. Potenciación de la coordinación entre las diversas administraciones públicas con competencia en la ejecución de la presente Ley y de la cooperación técnica y jurídica con centros y entidades colaboradoras.
7. Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en el ámbito de sus competencias, propiciarán que las entidades o empresas públicas que dependan de ellas y las entidades o empresas privadas que gestionen servicios públicos establezcan en sus contratos la opción de acogerse al sistema arbitral de consumo para resolver los conflictos y las reclamaciones derivadas de la prestación de servicios a los consumidores y usuarios.

Artículo 21. Daños y perjuicios

Los consumidores y usuarios tienen derecho a la indemnización por los daños y perjuicios sufridos, de acuerdo con la legislación vigente.

Artículo 22. La actuación inspectora

1. Las Administraciones Públicas de la Región de Murcia, con competencias en materia de defensa del consumidor y usuario, desarrollarán actuaciones de inspección integral y control de calidad sobre los bienes, productos y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios, para comprobar que se adecuan a la legalidad en cuanto a sus características técnicas, higiénico-sanitarias, de seguridad y comerciales, y que se ajustan razonablemente a las expectativas que pueden motivar su adquisición, derivadas de la descripción realizada en su presentación, publicidad, precio y otras circunstancias.
2. Para su realización, los órganos de la Administración regional y las entidades locales actuarán coordinadamente, aunando sus recursos de inspección y control. Reglamentariamente se determinarán el procedimiento de la inspección y las fórmulas que adoptará esta coordinación.
3. Las actuaciones de inspección se realizarán preferentemente sobre aquellos bienes, productos y servicios considerados como de uso o consumo común, ordinario y generalizado, y las modalidades de la actuación inspectora podrán ser:
 - a) De control del mercado, verificando el cumplimiento de las obligaciones y deberes impuestos a productores, importadores, distribuidores y suministradores por la legislación vigente.
 - b) De investigación de mercado, destinadas a la obtención de información y datos que permitan conocer y realizar estudios de mercado y determinar sectores de los que pudieran derivar riesgos respecto del consumidor y usuario.
 - c) De asesoramiento e información a los agentes del mercado, favoreciendo el cumplimiento de las normativas y la extensión de buenas prácticas comerciales y fabriles que redunden en beneficio del consumidor y usuario.

Artículo 23. Estatuto de la Inspección de Consumo

1. El personal de la Inspección de Consumo se identificará como tal cuando se encuentre en el ejercicio de sus funciones y tendrá la consideración de Agente de la Autoridad a todos los efectos, particularmente respecto de la responsabilidad administrativa y penal de quienes ofrezcan resistencia o cometan atentados o desacato contra ellos, de hecho o de palabra, en actos de servicio o con motivo de los mismos. Los hechos o circunstancias por ellos constatados gozarán de presunción de veracidad, salvo prueba en contrario.
2. El personal de la Inspección de Consumo podrá requerir la exhibición y aportación de la documentación industrial, mercantil y contable que la Ley obligue a tener cumplimentada y resulte necesaria para el ejercicio de sus funciones, así como acceder directamente a los locales y dependencias en los que se realicen actividades de trascendencia para los consumidores y usuarios.
3. El personal de la Inspección de Consumo podrá solicitar el apoyo, concurso, auxilio y protección de cualquier otra autoridad o sus agentes que resulte precisa para el ejercicio de sus funciones, y ésta deberá prestarlo.
4. Las personas físicas y jurídicas requeridas por el personal de la Inspección de Consumo tienen la obligación de consentir y facilitar las actuaciones inspectoras, de exhibir, suministrar y facilitar obtención de copia de la información requerida, de permitir la práctica de toma de muestras mediante el procedimiento que se establezca reglamentariamente y de facilitar cualquier otro tipo de actuación dirigida al cumplimiento de sus funciones.
5. La Administración indemnizará el valor del coste de las muestras tomadas en el ejercicio de la función inspectora y demás gravámenes que la misma pueda producir, salvo que se detectara infracción de la presente Ley, en cuyo caso podrá exigirse del responsable el pago de los gastos ocasionados, además de la sanción que se le imponga.
6. Las facultades de la inspección se ejercerán de modo proporcionado, perturbando sólo en lo imprescindible la actividad laboral y empresarial, quedando obligada a guardar estricto sigilo profesional de la información que obtengan. Sin perjuicio de responsabilidades de otro tipo, la inobservancia del principio de proporcionalidad constituirá infracción disciplinaria grave, y la inobservancia del sigilo profesional supondrá infracción muy grave.

Artículo 24. Red de laboratorios

El Gobierno Regional, en coordinación con los municipios que lo soliciten, colaborará en el establecimiento de una red de laboratorios en los que se realicen las pruebas periciales analíticas, ensayos y controles de calidad sobre los productos de consumo.

TITULO III. INFRACCIONES Y SANCIONES

CAPITULO PRIMERO. TIPIFICACION DE LAS INFRACCIONES

Artículo 25. Infracciones por alteración, adulteración, fraude o engaño

Son infracciones por alteración, adulteración, fraude o engaño las siguientes:

1. La elaboración, la distribución o el suministro y la venta de productos o bienes a los que se haya adicionado o sustraído cualquier sustancia o elemento para variar su composición, su estructura, su peso o su volumen, en detrimento de sus cualidades; para corregir defectos mediante procesos o procedimientos no autorizados, o para encubrir la inferior calidad, la alteración o el origen de los productos utilizados.
2. El incumplimiento de las disposiciones administrativas sobre la prohibición de comercializar, distribuir o suministrar determinados productos, bienes o servicios, y la comercialización, distribución o suministro de los que precisen autorización administrativa y no la posean.
3. La presencia en el mercado de productos, bienes o servicios que incumplan las normas relativas al origen, la calidad, la composición, la cantidad, el peso o la medida, y la presentación de los mismos mediante envases, etiquetas, rótulos, cierres, precintos o cualquier información o publicidad que induzca a engaño o confusión, o que oculte su verdadera naturaleza.
4. La alteración de la composición de bienes y productos destinados al mercado con respecto a la normativa vigente, a las correspondientes autorizaciones administrativas o a las declaraciones registradas.

5. El incumplimiento en la prestación de todo tipo de servicio, de las condiciones de calidad, cantidad, intensidad o naturaleza, de conformidad con la normativa vigente o las condiciones en que se ofrece al mercado.
6. El incumplimiento de la normativa vigente en materia de reparación de bienes de consumo duraderos, la insuficiencia de asistencia técnica o inexistencia de piezas de repuesto dentro de las exigencias dispuestas por la normativa vigente.
7. La no asunción o incumplimiento de la garantía entregada al consumidor y usuario en el momento de la adquisición de bienes o servicios.
8. La no entrega de garantía escrita o entrega de garantía escrita que no respete los requisitos mínimos, dispuestos por la normativa vigente, en la adquisición de bienes o suministro de servicios que obligatoriamente conlleven su entrega.
9. La oferta de productos, bienes o servicios mediante publicidad o información, de cualquier clase y por cualquier medio, en que se les atribuya calidades, características, comprobaciones, certificaciones o resultados que difieran de los que realmente tienen o puedan obtenerse, y toda la publicidad que, de cualquier forma, incluida la presentación de los mismos, induzca a error o sea susceptible de inducir a error a las personas a las que se dirige.
10. La utilización en las etiquetas, envases o propaganda de nombres, clase, indicaciones de procedencia u otras que no correspondan al producto, bien o servicio, e induzcan a confusión al consumidor y usuario.
11. La oferta de premios o de regalos, si el coste de los mismos ha repercutido en el precio de la transacción, si se compensa la ventaja ofrecida o se disminuye la calidad o la cantidad del objeto principal de la transacción, y si, de cualquier otra forma, no recibe el consumidor y usuario, real y efectivamente lo que se le ha prometido en la oferta.
12. La falta de garantía de los bienes o servicios ofrecidos como premio u obsequio, o la minoración de la misma respecto a la que es exigible según la normativa vigente para los mismos tipos de bienes o servicios que los obsequiados.
13. La minoración en las prestaciones cuando se ofrezcan mejores condiciones y formas de pago de los productos, bienes o servicios.

Artículo 26. Infracciones en materia de transacciones comerciales y condiciones técnicas de venta y en materia de precios

Son infracciones en materia de transacciones comerciales y condiciones técnicas de venta y en materia de precios:

1. La venta de bienes o la prestación de servicios a precios superiores a los máximos legalmente establecidos, a los precios comunicados, o a los precios anunciados o a los presupuestados al consumidor y usuario, y, en general, el incumplimiento de las disposiciones o las normas vigentes en materia de precios y márgenes comerciales.
2. La ocultación al consumidor y usuario de parte del precio o mediante rebajas en la cantidad o la calidad reales respecto a las prestaciones aparentemente convenidas.
3. La realización de transacciones en que se imponga al consumidor y usuario la condición expresa o tácita de comprar una cantidad mínima de productos no solicitados, distintos de los que son objeto de la transacción, o bien, la condición de prestarle un servicio no solicitado u ofrecido.
4. La intervención en la venta de productos y bienes o en la prestación de servicios sujetos a regulación, de cualquier persona, firma o empresa que suponga la aparición de un nuevo grado intermedio dentro del proceso habitual de distribución, siempre que ello constituya o propicie un aumento no autorizado de los precios o de los márgenes comerciales máximos fijados.
5. El acaparamiento y la retirada injustificada de materias, productos, bienes o servicios destinado directa o indirectamente al suministro o a la venta, con perjuicio directo o inmediato para el consumidor y usuario,
6. La negativa injustificada a satisfacer las demandas del consumidor y usuario, de los expendedores o de los distribuidores, y cualquier tipo de discriminación respecto a las demandas referidas.
7. La no entrega de presupuesto previo, documento acreditativo de la operación, resguardo de depósito, factura o comprobante de la venta de productos y bienes o de la prestación de servicios, en los casos que sea preceptivo o cuando lo solicite el consumidor y usuario.
8. El corte del suministro de servicios públicos al abonado sin respetar lo dispuesto en el art. 8.1.g).

Artículo 27. Infracciones en materia de normalización, documentación y condiciones de venta y en materia de suministros o de prestación de servicios

Son infracciones en materia de normalización, documentación y condiciones de venta y en materia de suministros o de prestación de servicios:

1. El incumplimiento de las disposiciones relativas a la normalización y a la tipificación de los productos, bienes o servicios que se comercialicen o existan en el mercado.
2. El incumplimiento de las disposiciones de ordenación sobre requisitos para la apertura de establecimientos comerciales o de servicios y para el ejercicio de actividades mercantiles, cualquiera que sea su naturaleza.
3. El incumplimiento de las disposiciones administrativas que prohíben la venta de ciertos productos, bienes o servicios en determinados establecimientos o a determinadas personas.
4. El incumplimiento de las disposiciones que regulan el marcado de precios, el etiquetado, el envasado y la publicidad sobre productos, bienes y servicios.
5. El incumplimiento de las disposiciones sobre utilización de marchamos, contrastes, precintos y contramarcas en los productos puestos a disposición del mercado.
6. El incumplimiento, con relación a la protección del consumidor y usuario, de las normas relativas a documentación, información, libros o registros establecidos obligatoriamente para el adecuado régimen y funcionamiento de la empresa, la instalación o el servicio, en particular la no tenencia o no facilitación al consumidor y usuario de hoja de reclamaciones.
7. El incumplimiento de las disposiciones sobre seguridad de los productos, bienes y servicios puestos a disposición en el mercado, cuando ello afecte al consumidor y usuario o pueda suponer un riesgo para el mismo.
8. El incumplimiento de la normativa vigente que regule todo tipo de ventas especiales y actividades de promoción de ventas cuando afecten al consumidor y usuario.

Artículo 28. Otras infracciones

También son infracciones:

1. La negativa o la resistencia a suministrar datos o a facilitar la información requerida por las autoridades competentes o sus agentes, en orden al cumplimiento de las funciones de información, vigilancia, investigación e inspección en relación con las materias a que se refiere la presente Ley, el suministro de información inexacta o de documentación falsa, así como el incumplimiento de las obligaciones establecidas en el art. 23 de la presente Ley.
2. La coacción, la amenaza, la represalia y cualquier otra forma de presión ejercida sobre los funcionarios encargados de las actuaciones a que se refiere la presente Ley, o bien, a las empresas, a los particulares o a las entidades representativas de consumidores y usuarios y comerciantes que hayan iniciado o pretendan iniciar cualquier acción legal o que participen en procedimientos ya incoados.
3. La manipulación, el traslado y la desaparición, o bien la disposición en cualquier forma no autorizada legalmente de las muestras depositadas reglamentariamente o de la mercancía intervenida por los funcionarios competentes como medida cautelar.
4. La falta de toda la documentación reglamentaria exigida, o de parte de la misma, o el hecho de llevarla defectuosamente, cuando afecte a la determinación de los hechos imputados o a la calificación de los mismos.
5. En general, el incumplimiento de cualesquiera de las obligaciones establecidas en la presente Ley.

CAPITULO II.

CLASIFICACION DE LAS INFRACCIONES

Artículo 29. Infracciones leves

1. Son infracciones leves las tipificadas por los arts. 27 y 28, en los siguientes supuestos:

- a) Cuando en la aplicación, la variación o el marcado de precios o de márgenes comerciales se aprecien variaciones de escasa cantidad o de simple negligencia con relación a los aprobados por los organismos administrativos o con relación a los comunicados, los presupuestados o los anunciados al público.
- b) Cuando se trate de simples irregularidades en la observación de las reglamentaciones relativas al mercado, sin trascendencia directa para los consumidores y usuarios.

c) Cuando se corrijan los defectos si el incumplimiento es relativo a la normativa sobre el ejercicio de actividades objeto de esta Ley, siempre que de dicho incumplimiento no se hayan derivado perjuicios directos a terceros.

2. También se considerarán infracciones leves las del art. 26, cuando, por su escasa entidad o trascendencia, se produzca una desproporción manifiesta entre la sanción a imponer y la infracción cometida y, en general, todas aquellas infracciones no calificadas de graves o muy graves por la presente Ley.

Artículo 30. Infracciones graves

1. Las infracciones tipificadas por el art. 25 son graves, sin perjuicio de lo establecido en el apartado 2 de este artículo, en los siguientes supuestos:

a) Cuando sean concurrentes, total o parcialmente, con infracciones sanitarias graves o hayan servido para facilitarlas o encubrirlas.

b) Cuando se produzcan consciente o deliberadamente, o por falta de los controles y las precauciones exigibles en la actividad, el servicio o la instalación de que se trate.

2. Todas las infracciones tipificadas por la presente Ley se calificarán, asimismo, de graves, en función de las siguientes circunstancias:

a) La situación de predominio del infractor en un sector del mercado.

b) La cuantía del beneficio ilícito, obtenido como consecuencia directa o indirecta de la infracción.

c) La gravedad de la alteración social que produzca la actuación infractora.

d) La negativa reiterada a facilitar información o a prestar colaboración a los servicios de control y de inspección.

e) La reincidencia en la comisión de infracción leve en un período de seis meses.

f) El destino del producto, cuando esté dirigido al consumo infantil o a otros colectivos particularmente indefensos.

Artículo 31. Infracciones muy graves

1. Las infracciones tipificadas por el art. 25 se calificarán de muy graves, sin perjuicio de lo establecido en el art. 30.2, cuando concorra alguna de las siguientes circunstancias:

a) Que sean concurrentes, total o parcialmente, con infracciones sanitarias muy graves o que hayan servido para facilitarlas o encubrirlas.

b) Que se trate de reincidencia en infracciones graves en los últimos cinco años, siempre y cuando no sean, a su vez, consecuencia de reincidencia en infracciones leves.

2. Todas las infracciones tipificadas por la presente Ley podrán calificarse, asimismo, de muy graves, en función de las siguientes circunstancias:

a) La creación de una situación de carencia en un sector o en una zona de mercado determinada por la infracción.

b) La aplicación de precios o de márgenes comerciales en una cuantía muy superior a los límites autorizados, a los presupuestados, a los anunciados al público o a los comunicados a la autoridad competente.

c) La reincidencia de infracción grave en un mismo período de dos años, siempre y cuando no sean a su vez consecuencia de la reincidencia en infracciones leves, sin perjuicio de lo establecido en el apartado 1.b).

CAPITULO III.

RESPONSABLES DE LAS INFRACCIONES

Artículo 32. Responsabilidad por infracciones

Son responsables de las infracciones los que, por acción u omisión, hayan participado en las mismas, con las siguientes particularidades:

1. En las infracciones cometidas en productos envasados, la firma o razón social cuyo nombre figure en la etiqueta se considerará responsable, salvo que se demuestre la falsificación o la mala conservación del producto por un tenedor y siempre que se especifiquen en el envasado original las condiciones de conservación. Se considerará responsable el envasador si se prueba su connivencia con el propietario de la marca.

2. Si el producto envasado no lleva los datos necesarios para identificar al responsable, según lo establecido en la normativa vigente, serán considerados responsables los que hayan comercializado el producto, salvo que se pueda identificar al envasador.

3. En las infracciones cometidas en productos a granel, el tenedor se considerará responsable, salvo que se pueda demostrar que dicha responsabilidad corresponda a un tenedor anterior.
4. En las infracciones cometidas en la prestación de servicios se considerará responsable a la empresa o la razón social obligada a la prestación del servicio.
5. Si una infracción es imputada a una persona jurídica podrán ser consideradas también como responsables las personas que integren los órganos rectores o de dirección de aquella, así como los técnicos responsables de la elaboración y control del producto, salvo lo establecido en el art. 34.3.
6. Si la infracción se refiere a materia de precios y se ha cometido con relación a los productos sometidos a regulación y vigilancia de los mismos serán considerados responsables tanto la empresa que haya aumentado indebidamente el precio, como aquella otra que haya comercializado el producto con dicho aumento.
7. Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley corresponda a varias personas conjuntamente, responderán de forma solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan.

CAPITULO IV. SANCIONES

Artículo 33. Clasificación de las sanciones

1. Las infracciones a que se refiere la presente Ley podrán ser corregidas mediante la aplicación de las siguientes sanciones:
 - a) Las infracciones leves, con amonestación por escrito o multa de hasta 500.000 pts..
 - b) Las infracciones graves, con multa comprendida entre 500.001 y 2.500.000 pts., cantidad que podrá rebasarse hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos o los servicios objeto de la infracción.
 - c) Las infracciones muy graves, con multa comprendida entre 2.500.001 y 100.000.000 pts., cantidad que podrá rebasarse hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos o servicios objeto de la infracción.
2. Las infracciones a que se refiere la presente Ley podrán ser también corregidas con las siguientes sanciones, con carácter de accesorias o autónomas:
 - a) Decomiso o destrucción de la mercancía.
 - b) Cierre temporal de la empresa infractora.
 - c) Publicidad de las sanciones.
 - d) Rectificaciones públicas.

Artículo 34. Graduación de las sanciones

1. Sin perjuicio de lo establecido en el capítulo II del presente título, la cuantía de la sanción se graduará de conformidad con:
 - a) El volumen de ventas.
 - b) La cuantía del beneficio ilícito obtenido.
 - c) El efecto perjudicial que la infracción haya podido producir sobre los precios y sobre los mismos sectores implicados,
 - d) El número de consumidores y usuarios afectados.
 - e) El dolo, la culpa y la reincidencia.
2. Se podrá atenuar la sanción administrativa en los casos en que quede acreditado en el correspondiente expediente, antes de que la sanción sea firme en la vía administrativa, que los perjudicados han sido compensados satisfactoriamente de los perjuicios causados, y siempre y cuando no concorra intoxicación, lesión o muerte, ni existencia de indicios racionales de delito.
3. En el supuesto de personas jurídicas, cuando quede constancia de forma fehaciente de la negativa o voto en contra de alguno de sus miembros, en relación con la realización de la actuación tipificada como infracción, podrá ser éste exonerado de responsabilidad.
4. Corresponderá al Gobierno Regional la revisión y actualización periódica de las cuantías previstas para las sanciones pecuniarias, para lo que se tendrá en cuenta la variación de los índices de precios al consumo.

Artículo 35. Decomiso y destrucción de la mercancía

1. La autoridad a quien corresponda resolver el expediente podrá acordar, como sanción accesoria, el decomiso de la mercancía adulterada, falsificada, fraudulenta o no identificada o que pueda suponer riesgo para el consumidor. Dichas mercancías deberán destruirse si su

utilización o su consumo constituyen un peligro para la salud pública. En todo caso, el órgano sancionador determinará el destino final que deba darse a las mercancías decomisadas.

2. Los gastos que originen las operaciones de intervención, depósito, decomiso, transporte y destrucción de la mercancía objeto de la sanción serán de cuenta del infractor.

Artículo 36. Cierre de la empresa infractora

1. En el caso de infracciones calificadas de muy graves podrá decretarse como sanción accesoria o autónoma, el cierre temporal de la empresa, el establecimiento o la industria infractores, cuando radiquen en el territorio de la Región de Murcia, por un período de hasta cinco años.

2. La facultad de acordar el cierre se atribuye al Consejo de Gobierno. El acuerdo podrá determinar medidas complementarias para la plena eficacia de la decisión adoptada.

3. Del acuerdo de cierre deberá darse traslado a la corporación local del término en que se ubique la citada empresa.

4. La autoridad competente podrá adoptar, sin que tenga el carácter de sanción, previa incoación del correspondiente expediente administrativo, la medida de cerrar las instalaciones o los establecimientos que no cuenten con las autorizaciones o los registros preceptivos, o la suspensión de su funcionamiento hasta que se rectifiquen los defectos o se cumplan los requisitos exigidos.

Del mismo modo, podrá suspender la venta o prestación de servicios cuando se den en su ejercicio las mismas irregularidades.

Artículo 37. Publicidad de las sanciones

1. En el caso de infracciones graves o muy graves, la autoridad que haya resuelto el expediente podrá acordar, como sanción accesoria, por razones de ejemplaridad y en previsión de futuras conductas infractoras, la publicación de las sanciones impuestas, una vez sean firmes en la vía administrativa.

2. Dicha publicidad deberá dar referencia de los nombres o los apellidos, la denominación o la razón social de las personas naturales o jurídicas responsables, la clase y la naturaleza de las infracciones y la sanción principal impuesta, y deberá realizarse mediante el «Boletín Oficial de la Región de Murcia» y los medios de comunicación social de mayor difusión. También deberá comunicarse a las organizaciones de consumidores y usuarios. El coste de dicha publicidad correrá de cuenta del sancionado.

Artículo 38. Rectificaciones públicas

Si como consecuencia de la incoación de un expediente administrativo se sanciona el incumplimiento de lo que establece la presente Ley en materia de publicidad, el órgano competente exigirá al infractor, de oficio o a instancia de las organizaciones de consumidores y usuarios, la publicación a sus expensas de un comunicado en que se rectifique la publicidad efectuada, que deberá realizarse en las mismas o similares condiciones en que se produjo la actuación sancionada.

Artículo 39. Multas coercitivas

1. Las Administraciones públicas competentes podrán imponer multas coercitivas de conformidad con la legislación básica estatal vigente, destinadas a la ejecución de resoluciones dictadas en aplicación de la presente Ley y las demás disposiciones relativas a la defensa de los consumidores y usuarios.

2. El órgano competente deberá cursar por escrito un previo requerimiento de ejecución de los actos o resoluciones de que se trate, advirtiendo a su destinatario del plazo de que dispone para cumplirlo y de la cuantía de la multa coercitiva que, en caso de incumplimiento, le podrá ser impuesta. El plazo señalado deberá ser, en todo caso, suficiente para el cumplimiento de la obligación de que se trate, y la multa no podrá exceder de 100.000 pts..

3. Si la Administración comprobase el incumplimiento de lo ordenado, podrá reiterar las citadas multas por períodos que no puedan ser inferiores al señalado en el primer requerimiento.

4. Estas multas son independientes de las que se puedan imponer en concepto de sanción, y son compatibles con las mismas.

Artículo 40. Restitución de cantidades percibidas indebidamente

Independientemente de las sanciones a que se refiere la presente Ley, el órgano sancionador impondrá al infractor la obligación de restituir inmediatamente la cantidad percibida

indebidamente, en los casos de aplicación de precios superiores a los autorizados, a los comunicados, a los presupuestados o a los anunciados al público.

Artículo 41.Efectos de las sanciones

1. Independientemente de las sanciones impuestas, el órgano sancionador podrá proponer a la autoridad correspondiente, en el caso de las infracciones muy graves, la supresión, la cancelación o la suspensión total o parcial de ayudas oficiales, tales como créditos, subvenciones, desgravaciones fiscales y otros que tuviese reconocidos o que hubiese solicitado la empresa sancionada.

2. Si corresponde a las Administraciones de la Región de Murcia otorgar una ayuda solicitada por una empresa que haya sido objeto de una sanción firme por infracción grave o muy grave, el órgano al que corresponda resolver la solicitud podrá denegar la concesión de la ayuda, siempre y cuando no se haya producido la cancelación de los antecedentes en los términos previstos por la Ley.

3. De la misma forma, y de conformidad con lo que establezca la legislación de contratos del Estado, en el caso de infracciones muy graves las empresas sancionadas podrán quedar, además, inhabilitadas para contratar con las Administraciones de la Región de Murcia, total o parcialmente, durante cinco años a contar desde la fecha en que sea firme la sanción impuesta.

4. Las sanciones impuestas serán objeto de ejecución de acuerdo con lo dispuesto en la legislación vigente. En caso de recurso administrativo, si se acordara la suspensión del acto, a solicitud del interesado, éste deberá garantizar el pago de la sanción mediante aval bancario o cualquier otro medio aceptado en Derecho, sin perjuicio de las demás medidas cautelares que puedan acordarse por el órgano competente para asegurar la protección del interés público y la eficacia de la resolución impugnada.

CAPITULO

V.

PROCEDIMIENTO, PRESCRIPCIONES, CADUCIDAD Y COMPETENCIAS

Artículo 42.El procedimiento sancionador

Las Administraciones públicas competentes ejercerán la potestad sancionadora en el ámbito establecido por la presente Ley, mediante el procedimiento legal o reglamentariamente establecido, quedando facultado el Consejo de Gobierno para, en su caso, regular un procedimiento con sujeción a los criterios de la legislación básica estatal.

Artículo 43.Prescripción y caducidad

1. Las infracciones a que se refiere la presente Ley prescribirán por el transcurso de los siguientes plazos: Las muy graves, a los tres años; las graves, a los dos, y las leves, a los seis meses. El plazo de la prescripción empieza a contar desde el día de comisión de la infracción. La prescripción se interrumpe en el momento en que el procedimiento se dirige contra el presunto infractor.

2. La acción para perseguir las infracciones caducará si, conocida por la Administración competente la existencia de una infracción y finalizadas las diligencias dirigidas al esclarecimiento de los hechos, transcurren seis meses sin que la autoridad competente ordene incoar el procedimiento oportuno. A tal efecto, si hubiera toma de muestras, las actuaciones de la inspección se entenderán finalizadas después de practicado el análisis inicial.

3. Iniciado el procedimiento sancionador, si transcurren seis meses desde la notificación al interesado de cada uno de los trámites previstos en la normativa procedimental de aplicación, sin que se impulse el trámite siguiente, se entenderá igualmente caducada la acción y se archivarán las actuaciones.

4. Las sanciones por faltas muy graves prescribirán a los tres años; las impuestas por faltas graves, a los dos años, y las impuestas por faltas leves, al año.

5. La prescripción y la caducidad podrán ser alegadas por los particulares. Aceptada la alegación por el órgano competente, se declarará concluido el expediente y se decretará el archivo de las actuaciones.

6. Si se produjera la prescripción o la caducidad, el órgano competente en la materia podrá ordenar la incoación de las oportunas diligencias para determinar el grado de responsabilidad del funcionario o los funcionarios causantes de la demora.

Artículo 44.Organos competentes para imponer sanciones

Los órganos competentes para la imposición de las sanciones a que se refiere la presente Ley son:

1. En el ámbito de la Administración Regional, el Consejo de Gobierno para imponer sanciones por infracciones muy graves, y los órganos superiores de la Consejería competente para las sanciones por infracciones graves y leves. Reglamentariamente se establecerá la potestad sancionadora concreta de cada uno de los órganos superiores de la Consejería,
2. En el ámbito de las administraciones locales regirá su legislación específica. Reglamentariamente se establecerán, dentro de este ámbito competencial, las sanciones que corresponda imponer a cada una de las corporaciones locales, según las bases de población y el tipo de infracciones.

DISPOSICION TRANSITORIA

Disposición Transitoria Primera

En tanto no se disponga reglamentariamente otra cosa, el Consejo Regional de Consumo se regirá por lo dispuesto en el Decreto Regional 1/1995, de 20 de enero.

Disposición Transitoria Segunda

Hasta que no se establezca reglamentariamente otra cosa, la actuación de la inspección de consumo, incluida la de carácter analítico, se llevará a cabo de acuerdo con lo dispuesto por el Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria.

Disposición Transitoria Tercera

En tanto no se disponga reglamentariamente otra cosa, el procedimiento sancionador de consumo se regirá por lo dispuesto en el Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora.

Disposición Transitoria Cuarta

Hasta que no se establezca reglamentariamente otra cosa, las competencias de los órganos administrativos regionales, en el ejercicio de la potestad sancionadora, se regirán por lo dispuesto en el Decreto regional 66/1984, de 20 de junio, y sus modificaciones por Decreto 97/1984, de 13 de septiembre.

DISPOSICION FINAL

El Consejo de Gobierno queda facultado para proceder al desarrollo reglamentario de cualquiera de los preceptos de la presente Ley que así lo requieran.

Por tanto, ordeno a todos los ciudadanos a los que sea de aplicación esta Ley, que la cumplan y a los Tribunales y autoridades que correspondan que la hagan cumplir.

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN

1997/24975 Ley 8/1997, de 30 de octubre, del Estatuto del Consumidor y Usuario de la Comunidad Autónoma de Aragón.

(BOE 277/1997 de 19-11-1997, pág. 33858)

(BOA 128/1997 de 05-11-1997)

PREAMBULO

La consagración de la protección de los consumidores y usuarios al más alto nivel en la jerarquía normativa de nuestro ordenamiento como uno de los principios rectores de la política

social y económica que los poderes públicos deberán garantizar, y la caracterización del mismo como un nuevo principio general del derecho (arts. 51 y 53 de la Constitución Española), en el sentido de que su respeto y protección informarán la legislación positiva, la práctica judicial y la actuación de los poderes públicos, ha sido tenida en cuenta por la Comunidad Autónoma de Aragón, en el ámbito de su competencia, a la hora de dictar normas en materias en que los derechos de los consumidores y usuarios podían verse afectados.

Sin duda, la más importante de las normas de este tipo la Ley 9/1989, de 5 de octubre de Ordenación de la Actividad Comercial, constituye el ejemplo más significativo y, en cierto sentido, ha supuesto el primer paso en la protección de los consumidores y usuarios en el ámbito de esta Comunidad Autónoma.

Esta actuación legislativa, sin embargo, resulta actualmente insuficiente si se tiene en cuenta, en primer lugar, que la citada Ley de Ordenación de la Actividad Comercial, por razón de su ámbito objetivo de aplicación sólo se preocupa de los consumidores y usuarios en la vertiente de protección de algunos de sus legítimos derechos económicos, los directamente afectados por las distintas modalidades de venta y la política de equipamientos comerciales, y, en segundo lugar, porque con posterioridad a la publicación de dicha Ley, la Comunidad Autónoma de Aragón ha asumido la competencia exclusiva en la materia, tras la reforma del Estatuto de Autonomía llevada a cabo por la Ley Orgánica 5/1996, de 30 de diciembre.

El art. 35.1.19 del citado Estatuto constituye, por tanto, título competencial suficiente para que la Comunidad Autónoma de Aragón pueda tener su propia Ley del Estatuto del Consumidores y Usuarios, cuyos principios inspiradores se encuentran no sólo en la Constitución Española sino en la normativa dictada por la Unión Europea sobre la materia, gran parte de la cual debe ser aplicada por las Administraciones Públicas de esta Comunidad Autónoma tras asumir la competencia exclusiva sobre la materia.

La Ley se compone de un título I, en el que se establecen el objeto y ámbitos subjetivo, objetivo y geográfico del conjunto de normas que integran el Estatuto del Consumidor; un título II, en el que se desarrollan todos y cada uno de los derechos de los consumidores y usuarios tal y como aparecen reconocidos tanto a nivel constitucional como comunitario; un título III, en el que se hace referencia a grupos de protección especial que, justamente por ello, requieren de una específica atención por parte del legislador; un título IV, que regula las infracciones y sanciones en materia de consumo, y un título V, sobre relaciones entre la Diputación General de Aragón y las entidades que integran la Administración Local.

TITULO PRIMERO.

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.Objeto y ámbito de aplicación

La presente Ley tiene por objeto la regulación de la protección y defensa de los consumidores y usuarios en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Artículo 2.Principio general de protección de los consumidores y usuarios

La defensa y la protección del consumidor y usuario informarán la legislación positiva y la actuación de los poderes públicos en la Comunidad Autónoma de Aragón.

Artículo 3.Concepto de consumidor y usuario

A los efectos de lo dispuesto en esta Ley, son consumidores y usuarios las personas físicas o jurídicas y las entidades asociativas sin personalidad jurídica que adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, dentro del territorio de la Comunidad Autónoma de Aragón, bienes, productos, servicios o actividades, cualquiera que sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva de quienes los producen, facilitan, suministran o expiden.

Artículo 4.Derechos de los consumidores y usuarios

1. Son derechos básicos de los consumidores y usuarios:

- a) El derecho a la protección de su salud, calidad de vida, seguridad y a un medio ambiente adecuado.
- b) El derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales, así como a la indemnización o reparación de los daños y perjuicios sufridos.
- c) El derecho a la información.
- d) El derecho a la educación y a la formación permanente.

- e) El derecho a la representación, mediante la creación de asociaciones, agrupaciones, confederaciones de consumidores o usuarios
 - f) El derecho de audiencia en consulta y participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afecten directamente.
 - g) El derecho a la protección jurídica, administrativa y técnica en las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión.
2. Los derechos de los consumidores y usuarios serán objeto de protección especial cuando guarden relación directa con productos o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

Artículo 5. Irrenunciabilidad de los derechos de los consumidores y usuarios

Es nula la renuncia previa al ejercicio de los derechos reconocidos en esta Ley, así como todo pacto que tenga por objeto la exclusión de su aplicación.

TITULO II.

DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y USUARIO

CAPITULO PRIMERO.

DERECHO A LA PROTECCION DE LA SALUD, CALIDAD DE VIDA, SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Artículo 6. Principio general

1. Los productos, servicios o actividades puestos a disposición de los consumidores o usuarios no presentarán peligro alguno para su salud o seguridad, ni para el medio ambiente, salvo los usual o reglamentariamente admitidos en condiciones normales y previsibles de utilización.
2. Con carácter general, los riesgos usual o reglamentariamente admitidos en condiciones normales y previsibles de utilización, deben ser puestos en conocimiento previo de los consumidores y usuarios por medios apropiados.

Artículo 7. Obligaciones de los productores y distribuidores

1. Las personas físicas o jurídicas que produzcan, comercialicen u ofrezcan productos, servicios o actividades a los consumidores y usuarios estarán obligadas a:

a) Poner en conocimiento previo de los consumidores y usuarios, a través de los medios adecuados y de manera eficaz y suficiente, los riesgos que pudieran derivarse de la normal utilización de los productos, servicios o actividades, de acuerdo con la naturaleza de los mismos y las circunstancias personales de los destinatarios.

El cumplimiento de estos deberes de información no exime de las demás obligaciones establecidas en la presente Ley.

b) Tomar las medidas adecuadas, según las características de los productos, servicios o actividades que produzcan, suministren o presten, para conocer en todo momento los riesgos que puedan presentarse y actuar en consecuencia, llegando, si fuera necesario, a su retirada del mercado.

c) Disponer en un lugar visible del propio producto sus características y composición, tipo de embalaje, instrucciones para su montaje o uso, mantenimiento y efectos que puede producir sobre otros productos o el medio natural.

d) Indicar en lugar visible las categorías de consumidores y usuarios que estén en situación de mayor peligro en el consumo o utilización de los productos, servicios o actividades, con expresa advertencia de las personas a las que tal consumo o utilización esté prohibido.

e) Presentar el producto etiquetado de manera adecuada, indicando en la etiqueta cuantos otros datos de interés no recogidos en el presente artículo permitan determinar los riesgos para la salud y la seguridad de los consumidores y usuarios.

f) Facilitar que los envases y embalajes de los productos, en lo posible, sean recuperables, tengan un tamaño reducido y no afecten negativamente al medio ambiente.

2. Los distribuidores deberán actuar con diligencia para contribuir al cumplimiento de la obligación general de seguridad; en particular, se abstendrán de suministrar productos cuando sepan o debieran conocer, sobre la base de elementos de información que posean y en tanto que profesionales, que los mismos no cumplen con dicha obligación. En especial, dentro de los

limites de sus actividades respectivas, deberán participar en la vigilancia de la seguridad de los productos comercializados y colaborarán en las actuaciones emprendidas para evitar los riesgos que presenten éstos.

Artículo 8. Actuación de las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Aragón

1. Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Aragón velarán para evitar que los productos, servicios o actividades destinados al uso o consumo puedan provocar, previsiblemente, riesgo para la salud y seguridad de los consumidores y usuarios o para el medio ambiente.

2. Asimismo, ejercerán la adecuada vigilancia y control al objeto de prevenir y sancionar cualquier infracción que pueda cometerse en la elaboración, utilización o circulación de bienes que no cumplan las condiciones reglamentariamente exigidas para garantizar la salud y seguridad de los consumidores y usuarios y la adecuada protección del medio ambiente.

3. En cualquier caso, detectada la presencia en el mercado de un producto o lote de productos y servicios que impliquen riesgo para la salud o la seguridad de los consumidores y usuarios, los órganos de la Administración de la Comunidad Autónoma competentes en la materia deberán adoptar las medidas adecuadas para conseguir su localización y las medidas urgentes para impedir prohibir, restringir o someter a condiciones particulares su comercialización o utilización, previa iniciación del procedimiento administrativo, así como la información al respecto de los consumidores, el establecimiento de responsabilidades y la sanción, si procede, de las conductas infractoras, de conformidad con la legislación vigente.

4. Las Corporaciones Locales podrán controlar el cumplimiento de las obligaciones de los productores y distribuidores previstas en el artículo 7, debiendo comunicar a los órganos de la Administración de la Comunidad Autónoma competentes en la materia las irregularidades detectadas para la adopción por éstos, si procede, de alguna de las medidas previstas en el apartado anterior.

Artículo 9. Productos y servicios objeto de especial atención

1. En cumplimiento de lo dispuesto en los artículos precedentes, las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Aragón, en el ámbito de sus respectivas competencias, han de considerar con una especial atención:

a) Los productos que se califiquen como de uso, prestación o consumo común, ordinario y generalizado.

b) Los bienes y productos de carácter perecedero, respecto de los cuales han de velar por el cumplimiento de los requisitos exigibles en materia de información al consumidor, en especial en lo referente a la caducidad de los mismos.

c) Los productos relacionados con la alimentación, respecto de los cuales han de velar por el cumplimiento de los requisitos exigibles en materia de producción, elaboración, manipulación, conservación, comercialización, transporte e información al consumidor.

d) Los productos destinados a la salud y al cuidado higiénico y estético de la persona, especialmente los farmacéuticos y cosméticos, respecto de los cuales han de velar por el cumplimiento de las condiciones exigibles y han de adoptar, además, las medidas necesarias para que los consumidores sean informados sobre la composición, las propiedades, las condiciones terapéuticas, contraindicaciones, las precauciones de uso y la caducidad, si procede.

e) Los productos que contengan compuestos de sustancias inflamables, tóxicas, cáusticas, corrosivas o abrasivas, u otras sustancias peligrosas, respecto de los cuales han de velar para que sean fabricados, conservados, transportados y almacenados con las correspondientes garantías de seguridad y para que lleven incorporados los signos externos que indiquen los riesgos que comportan, así como la explicación de las medidas adecuadas para contrarrestar tales efectos nocivos.

f) Los aparatos e instalaciones que puedan afectar a la seguridad física de la persona, respecto de los cuales han de establecerse los pertinentes controles y la atención a los servicios de mantenimiento y de reparación necesarios.

g) Las características de la construcción, calidad de los materiales, seguridad, salubridad e higiene en materia de vivienda e instalaciones de los servicios comunitarios, tales como fluido eléctrico, gas, agua, saneamiento y ascensor, así como prevención y extinción de incendios.

h) Los transportes de mercancías y de personas, en especial en lo referente a los transportes escolares, las instalaciones, los locales y los espacios de uso público y, en

especial, los centros escolares, respecto de los cuales han de velar por el cumplimiento de las condiciones exigibles que garanticen la seguridad y la salubridad.

i) La composición, grado de inflamabilidad, toxicidad y normas de uso de los productos textiles.

j) Los productos cuya fabricación, uso, consumo, eliminación o prestación afecte o pueda afectar de manera relevante y significativa al medio ambiente, bien sea por consumo desproporcionado de energía o por la generación de residuos innecesarios.

k) La calidad, seguridad y el cuidado higiénico de los juguetes, productos comestibles y actividades destinadas a la infancia.

2. La Administración de la Comunidad Autónoma, directamente o mediante convenios con las Corporaciones Locales, llevará a cabo, periódicamente, campañas de inspección y análisis de los bienes y servicios a que es a que se refiere el apartado anterior, con difusión, en su caso, de sus resultados, a los efectos de conseguir el necesario cumplimiento de la presente Ley, sin perjuicio de su ordinaria labor inspectora.

3. La Administración de la Comunidad Autónoma colaborará en el establecimiento de una red suficiente de laboratorios en los que se realicen las pruebas periciales analíticas ensayos y Controles de calidad sobre los productos de consumo, en coordinación con aquellos municipios que estime conveniente.

Artículo 10. Campañas de información

1. La Administración de la Comunidad Autónoma, directamente, a través de sus propios órganos, o en colaboración con Corporaciones Locales o con las asociaciones de consumidores y usuarios, organizará campañas informativas y actuaciones programadas de control de calidad, en los aspectos referentes a la salud y seguridad en materia de uso y consumo, especialmente en relación, con los siguientes productos y servicios:

a) Los de uso o consumo común, ordinario o generalizado.

b) Los que reflejen una mayor incidencia en los estudios estadísticos y epidemiológicos.

c) Los que sean objeto de un especial número de reclamaciones o quejas.

d) Los que sean objeto de programas específicos de investigación y

e) Aquellos otros que, en razón de su régimen o proceso de producción y comercialización puedan ser más fácilmente objeto de fraude o adulteración.

2. Estas campañas Irán dirigidas, entre otros objetivos, a:

a) Conseguir la adecuada formación e información de los consumidores y usuarios, de cara a obtener el más alto conocimiento de los modos de consumo o empleo de los bienes o servicios y la defensa de sus derechos.

b) Prevenir los riesgos que pudieran derivarse del uso inadecuado de productos eventualmente peligrosos, fundamentalmente los que puedan afectar en mayor grado a la salud, seguridad de las personas y al medio ambiente.

c) Evitar los fraudes o adulteraciones de que puedan ser objeto los productos en su proceso de fabricación y comercialización.

d) Impedir las situaciones de indefensión o inferioridad en que se puedan encontrar los consumidores y usuarios, tanto en la contratación como durante el desarrollo del contrato, y en la genérica posición jurídica de usuarios de un servicio público.

e) Proteger y vigilar de un modo especial los productos con certificación de calidad o de denominación de origen que, por tener un mayor prestigio comercial pueden ser más susceptibles de fraude o adulteración.

3. La Administración de la Comunidad Autónoma publicará anualmente una memoria detallada de sus actividades, indicando los resultados de la información y controles efectuados y presentando como anexos los fundamentos de sus decisiones.

Artículo 11. Seguridad viaria

Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Aragón, en el ámbito de sus respectivas competencias, tomarán las medidas necesarias para mejorar la seguridad viaria. Con esta finalidad, cuidarán el mantenimiento, la conservación y la señalización adecuada de las vías públicas y realizarán campañas para promover el respeto de las normas que regulan el tráfico.

Artículo 12.Principio general

Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Aragón fomentarán el respeto de los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios en los términos establecidos en esta Ley, así como en las normas civiles, mercantiles y en las que regulan el comercio interior y el régimen de autorización de cada producto o servicio.

Artículo 13.Oferta, promoción y publicidad de los productos y servicios

1. La oferta, promoción y publicidad de los productos, servicios o actividades se ajustarán a su naturaleza, características, condiciones, utilidad o finalidad, así como al respeto de los principios de veracidad, objetividad y autenticidad en la actividad publicitaria.

2. Asimismo, las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Aragón fomentarán las iniciativas de las asociaciones de consumidores y usuarios para iniciar e intervenir en los procedimientos administrativos tendentes a hacer cesar las campañas publicitarias que no respeten los principios de veracidad, objetividad y autenticidad en la actividad publicitaria.

Artículo 14.Protección contra los abusos contractuales

Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Aragón velarán por la aplicación de la legislación vigente en materia de protección contra los abusos contractuales y en la utilización de concursos, sorteos, regalos, vales-premios o similares como métodos vinculados a la oferta, promoción o venta de determinados bienes o servicios.

Artículo 15.Protección frente a determinadas modalidades de venta

En especial se protegerá a los consumidores y usuarios con las correspondientes reglamentaciones específicas, frente a los perjuicios que se pudiesen derivar de las ventas ambulantes, a domicilio, por correspondencia y mediante saldos y liquidaciones.

Artículo 16.Características de los productos y servicios y publicidad de los precios

1. Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Aragón adoptarán todas las medidas necesarias para la defensa de la calidad de los productos y servicios ofrecidos en el mercado y para garantizar la correcta información y transparencia en los precios. A estos efectos, velarán por el cumplimiento de la normativa vigente en cuanto a:

- a) La obligación por parte de los fabricantes, distribuidores de bienes o suministradores de servicios de proporcionar a los consumidores o usuarios la información pertinente sobre, las características de los productos y servicios y sobre su adecuación a las expectativas de uso o consumo que los mismos ofrecen, así como garantías plenas del buen estado del producto comprado o del servicio prestado.
- b) La obligación por parte de los prestadores de servicios, en la medida en que sea compatible con las características de los mismos, de incorporar a la oferta un presupuesto previo, por escrito, debidamente explicado.
- c) Obligación de entregar recibo, factura, justificante o documento acreditativo de la operación donde conste al menos, el objeto, el precio y la fecha del contrato.
- d) Exactitud de peso y medida de los productos, así como el correcto suministro de los servicios.
- e) Información correcta y transparente sobre los precios de los productos y servicios, ya sea en los adquiridos al contado como en los adquiridos a plazos.
- f) En general, sobre el cumplimiento de las normas establecidas para toda clase de productos, servicios o actividades.

2. Con relación a los bienes de naturaleza duradera, las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Aragón velarán por el cumplimiento de todas las medidas que, conforme a la normativa vigente, conduzcan a la protección del adquirente tanto en cuanto a la garantía total de buen funcionamiento del bien como a la existencia de repuestos del mismo durante un plazo determinado y a disponer de un servicio posventa adecuado, indicando su

localización, condiciones de las reparaciones, mano de obra, desplazamiento y transporte. Reglamentariamente se desarrollarán todos estos aspectos.

Artículo 17. Derecho a la protección jurídica y a la reparación o indemnización por daños

1. Los consumidores y usuarios tienen derecho, de conformidad con la legislación vigente, a la reparación o indemnización de los daños y perjuicios que quedar sufrir como consecuencia de la adquisición o utilización de productos, servicios o actividades.

2. Con independencia del derecho a recurrir directamente a la vía judicial, los consumidores pueden dirigirse a la Administración Pública a fin de ser atendido en relación con la información y protección de sus derechos e intereses.

Artículo 18. Participación de los consumidores usuarios en los servicios públicos

La Diputación General de Aragón regulará la participación de los consumidores y usuarios en los servicios públicos vinculados a la misma.

Artículo 19. Sistema arbitral de consumo

1. Las distintas Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Aragón, en el marco de la legislación vigente y en el ámbito de sus respectivas competencias, participarán en el sistema arbitral de consumo que atienda, con carácter voluntario, vinculante y ejecutivo para ambas partes, las quejas o reclamaciones de consumidores o usuarios, sin perjuicio de la protección administrativa que proceda y de las sanciones reguladas en esta Ley.

2. Los órganos de arbitraje incluirán representante de los sectores interesados consumidores y usuario y de las Administraciones Públicas en el ámbito de su competencias, todo ello de la forma que se determine reglamentariamente.

Artículo 20. Fomento del sistema arbitral de consumo

Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Aragón potenciarán, en el ámbito de sus respectivas competencias, que las entidades o empresas privadas que gestionen servicios públicos establezcan en sus contratos con los usuarios cláusulas de sometimiento al sistema arbitral, para la resolución de los conflictos y reclamaciones derivados de la prestación de los mencionados servicios.

CAPITULO III.

DERECHO A LA INFORMACION

Artículo 21. Principio general

1. Los consumidores y usuarios tienen derecho a recibir una información veraz, completa, objetiva y eficaz sobre las características esenciales de los bienes y servicios puestos a su disposición en el mercado, con las indicaciones para su correcto uso o consumo y las advertencias sobre los riesgos previsibles que su utilización o consumo implican, de tal forma que puedan realizar una elección consciente y racional entre los mismos y utilizarlos de una manera segura y satisfactoria.

2. Por lo que se refiere a la prestación de servicios y en la medida en que sea compatible con las características de los mismos, los consumidores tienen derecho a la entrega de un presupuesto previo por escrito debidamente explicado.

Artículo 22. Extensión del derecho de información

1. Para garantizar el derecho de los consumidores y usuarios a una correcta información, la Diputación General de Aragón arbitrará las medidas oportunas para que la información sobre bienes y servicios, contenida en el etiquetado, facilitada en los establecimientos mercantiles o difundida mediante anuncios publicitarios, sea rigurosamente veraz y objetiva y expresada, al menos, en castellano.

2. A estos efectos, velará para que, de acuerdo con la normativa vigente, los consumidores y usuarios puedan recibir:

a) La información imprescindible sobre la identidad de los productos y los servicios y la identificación del proveedor que les permita hacer una elección racional entre productos y servicios competitivos.

b) La información legalmente establecida que les permita conocer con seguridad y satisfactoriamente los productos y los servicios.

- c) La información suficiente y fácilmente accesible, expuesta en los puntos de venta de bienes y en los establecimientos de prestación de servicios, sobre los precios, tarifas y las condiciones de venta de dichos bienes y servicios.
- d) La oportuna información sobre el modo de utilización, las contraindicaciones y las garantías de los productos y servicios puestos en el mercado a disposición de los consumidores.
- e) La indicación, en los anuncios y ofertas de operaciones de crédito al consumo, del tipo de interés o cualesquiera otras cifras relacionadas con el coste total del crédito y, en especial, la tasa anual equivalente de dicho crédito mediante un ejemplo representativo.

Artículo 23. Fomento de la información

Al objeto de lograr que el consumidor y usuario pueda efectuar una elección racional entre los diversos productos y servicios puestos a su disposición en el mercado, la Diputación General de Aragón, en el ámbito de sus competencias, instrumentará las medidas precisas para el desarrollo de las siguientes actuaciones:

- a) Fomentar la utilización de etiquetas voluntarias informativas, entre ellas, una específica de "producto no transgénico".
- b) Otorgar certificados de calidad y de denominación de origen que, cumplidos los requisitos que para cada caso se establezcan por vía reglamentaria, acrediten la adecuación del producto o servicio a determinadas normas de calidad.
- c) Realizar ensayos y pruebas comparativas entre los productos y servicios concurrentes y, en su caso, dar publicidad a los mismo.
- d) Facilitar a los consumidores y usuarios la información necesaria que les permita identificar los bienes y servicios producidos o suministrados por empresas aragonesas.

Artículo 24. Protección de las lenguas y modalidades lingüísticas de la Comunidad Autónoma de Aragón

El Gobierno de Aragón adoptará las medidas oportunas para proteger y fomentar el uso de las lenguas y modalidades lingüísticas propias de Aragón en relación a los derechos de información al consumidor y usuario reconocidos por la presente Ley.

Artículo 25. Oficinas de información al consumidor y usuario

1. Con el fin de facilitar a los consumidores y usuarios la información y el asesoramiento precisos para el adecuado ejercicio de los derechos que esta Ley les reconoce y, en general, para atender a la defensa y protección de sus legítimos intereses, la Diputación General de Aragón promoverá, fomentará y, en su caso, habilitará o apoyará la creación de oficinas y servicios de información al consumidor y usuario, ya sean de titularidad pública, ya dependan de una asociación de consumidores.
2. La Diputación General de Aragón propiciará la creación de oficinas de información al consumidor y usuario por las Corporaciones Locales, atendiendo a criterios de eficacia y de mayor proximidad a los consumidores y usuarios, facilitando su implantación, especialmente, en los núcleos urbanos con una población superior a 5.000 habitantes de derecho o en aquellos municipios que, sin alcanzar tal cifra, tengan un alto grado de población flotante.
3. Cuando se trate de municipios con población inferior a la mencionada en el párrafo anterior, se potenciará la existencia de oficinas de información al consumidor a través de mancomunidades de municipios.
4. Queda prohibida toda forma de publicidad expresa o encubierta en las oficinas de información al consumidor y usuario a las que se refiere este artículo.

Artículo 26. Coordinación de las oficinas de titularidad pública

La Diputación General de Aragón, a través del Departamento competente en materia de consumo, coordinará la labor de las oficinas de información al consumidor y usuario de titularidad pública, prestando a las mismas el apoyo técnico y económico necesario para su implantación y funcionamiento en los términos que reglamentariamente se determine.

Artículo 27. Funciones de las oficinas de información al consumidor y usuario

Son funciones de estas oficinas:

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

- b) Recibir, registrar y acusar recibo de denuncias y reclamaciones de los consumidores y usuarios y remitirlas a las entidades u órganos correspondientes y hacer un seguimiento de las mismas para informar debidamente a los interesados.
- c) Elevar, a instancia de las partes interesadas, solicitud de dictamen o, en su caso, de arbitraje al órgano correspondiente, acompañando a la citada solicitud información completa y detallada de la cuestión.
- d) Suministrar, en el caso de oficinas de titularidad pública, a través de los órganos correspondientes del Departamento de la Diputación General de Aragón que tenga atribuida la competencia en materia de consumo la información requerida, por las distintas Administraciones Públicas.
- e) Realizar tareas de educación y formación en materia de consumo.
- f) Facilitar a los consumidores y usuarios los datos referentes al registro y autorización de los productos o servicios puestos en el mercado a su disposición y los de aquellos que se encuentren suspendidos, retirados o prohibidos por su riesgo de peligrosidad, así como información sobre la regulación de los precios y condiciones de los productos o servicios de uso o de consumo común, ordinario y generalizado.
- g) Prestar, en el caso de oficinas de titularidad pública, apoyo a las asociaciones de consumidores de su ámbito de actuación y facilitar a los consumidores y usuarios toda la información necesaria sobre la existencia y actividades de dichas asociaciones, potenciando el fomento del asociacionismo en materia de consumo.
- h) Realizar campañas informativas tendentes a conseguir un mejor conocimiento por parte de los consumidores y usuarios en relación con sus derechos y obligaciones, así como desarrollar programas dirigidos a mejorar el nivel de educación específica y formación de los mismos. Para el desarrollo de las campañas y programas, se contará con las propuestas y colaboración de las asociaciones de consumidores existentes dentro del ámbito de su actuación.
- i) Disponer la documentación técnica y jurídica sobre temas de consumo, así como potenciar su investigación y estudio.
- j) En los municipios donde no exista Junta Arbitral de Consumo, elevar, a instancia de las partes interesadas, solicitud de arbitraje a la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- k) Recibir peticiones concretas, elevando éstas a las autoridades competentes, a fin de modificar algunos de los servicios que prestan o bien establecer otros nuevos si se consideran necesarios.

Artículo 28. Obligaciones de las Administraciones Públicas paré con las oficinas de información al consumidor y usuario

Con el fin de que las oficinas de información al consumidor y usuario pared n cumplir con su función, los distintos organismos públicos deberán facilitar a las mismas, como mínimo, los siguientes datos:

- a) Referencia sobre el registro y autorización de productos, servicios, actividades y funciones.
- b) Relación de los productos, servicios actividades y funciones que se encuentren suspendidos, retirados o prohibidos por su peligrosidad para la salud o seguridad de las personas.
- c) Relación de las sanciones firmes impuestas por infracciones relacionadas con los derechos de los consumidores y usuarios, con expresa mención de los sancionados y las causas de dichas sanciones.
- d) Relación de la regulación de precios y condiciones de productos, servicios, actividades y funciones de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

Artículo 29. Etiquetado y precio

1. Con el objetivo de lograr que el consumidor conozca las características de los bienes y servicios ofrecidos, el Gobierno de Aragón exigirá el estricto cumplimiento de la normativa sobre etiquetado y precio, y asimismo velará por hacer efectivo que cada producto comercializado especifique, en la oportuna etiqueta, los requisitos que la legislación vigente exija al respecto para cada producto concreto.

2. En coincidencia con los objetivos precedentes, la Diputación General de Aragón fomentará la oportuna información sobre el modo de utilización de los productos, las contraindicaciones y sus garantías.

Artículo 30. Tráfico inmobiliario de viviendas

La obligación general de informar a que se refiere este capítulo será particularmente exigible en el tráfico inmobiliario de viviendas que se desarrolle en la Comunidad Autónoma de Aragón, al objeto de que los consumidores y usuarios puedan conocer la calidad y los sistemas de puesta en obra de los materiales de construcción y de las instalaciones de los servicios de todo tipo, tanto los individualizados como los comunitarios.

Artículo 31. Campañas orientadoras

Con la finalidad de conseguir que el usuario de servicios tenga los conocimientos adecuados sobre sus peculiaridades, el Gobierno de Aragón, sin perjuicio del ejercicio de las facultades normativas que en su caso pudiera ejercitar, llevará a cabo, ya directamente a través de sus propios órganos o en colaboración con las Corporaciones Locales, las debidas campañas orientadoras e informativas.

Artículo 32. Información en los medios de titularidad pública

1. Los medios de comunicación social de titularidad pública pertenecientes a las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Aragón habilitarán espacios y programas para el acceso a los mismos de las asociaciones de consumidores y usuarios, en los términos que reglamentariamente se determinen, y asimismo dedicarán espacios y programas no publicitarios a la información de los destinatarios finales de los bienes y servicios.

2. En los medios de comunicación de titularidad privada se fomentará la creación y desarrollo de programas gratuitos dedicados al consumo y a la difusión de las actividades de las asociaciones de consumidores y usuarios.

3. La Diputación General de Aragón, sin perjuicio del respeto al régimen de libre competencia, podrá premiar, calificar positivamente y, en su caso, fomentar las actividades publicitarias que resulten destacables por su contenido informativo y su posible contribución al mejor desarrollo de la libre elección por los consumidores y usuarios.

CAPITULO IV.

DERECHO A LA EDUCACION Y LA FORMACION PERMANENTE

Artículo 33. Principio general

1. El Gobierno de Aragón promoverá la educación y la formación permanentes de los consumidores y usuarios con la finalidad de que puedan tener conocimiento efectivo de sus derechos y obligaciones y, en consecuencia, puedan desarrollar un comportamiento en libertad y responsabilidad en el consumo de bienes y en la utilización de servicios.

2. Para el cumplimiento de estos fines, la Diputación General de Aragón adoptará las oportunas medidas conducentes a:

a) La formación especializada de educadores en materia de consumo.

b) La acogida en el sistema educativo, con prioridad en sus primeros niveles y su inclusión dentro de los programas escolares, de las enseñanzas en materia de consumo.

c) La organización y desarrollo de programas especializados de formación de técnicos y personal de asociaciones de consumidores y de la propia Administración en el área de consumo. Se fomentará en especial la formación continuada de quienes, dentro de la Administración, desarrollen funciones de ordenación, inspección, control de calidad e información en materia de consumo.

3. Las asociaciones de consumidores y usuarios y los agentes sociales implicados en tareas educativas serán oídos en la elaboración de los citados programas.

4. El Departamento competente en materia de consumo y el de Educación y Cultura colaborarán en la adopción de las medidas enunciadas en el número anterior.

Artículo 34. Medios de comunicación social de titularidad pública

La Diputación General de Aragón promoverá la educación de los consumidores y usuarios a través de los medios de comunicación social de titularidad pública, los cuales dedicarán, a tales

efectos, en sus respectivas programaciones, espacios no publicitarios en la forma que reglamentariamente se determine.

CAPITULO DERECHO DE REPRESENTACION

V.

Artículo 35. Las asociaciones de consumidores y usuarios

1. La Diputación General de Aragón promoverá la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios para la información, educación y defensa de los intereses de éstos. Dichas asociaciones podrán constituirse tanto con arreglo a la normativa sobre asociaciones como a la dictada en materia de sociedades cooperativas, siempre que entre sus fines figuren la educación y formación de sus socios, así como la educación, formación y defensa de los consumidores y usuarios en general, y estén obligados a constituir un fondo con tal objeto.

2. Las asociaciones de consumidores y usuarios podrán ser declaradas de utilidad pública, integrarse en agrupaciones y federaciones de idénticos fines, percibir ayudas y subvenciones, representar a sus asociados y ejercer las correspondientes acciones en defensa de los mismos, de la asociación o de los intereses generales de los consumidores y usuarios, conforme a lo establecido en la normativa vigente.

3. Para poder gozar de cualquier beneficio que les otorgue la presente Ley y las disposiciones que la complementen y desarrollen, las asociaciones de consumidores y usuarios deberán figurar inscritas en el Registro que al efecto se llevará en el Departamento que tenga atribuida la competencia en materia de consumo y reunir las condiciones y requisitos que reglamentariamente se establezcan para cada tipo de beneficio.

En la determinación reglamentaria de las condiciones y requisitos se tendrán en cuenta, entre otros, criterios de implantación territorial, dentro del territorio de la Comunidad Autónoma de Aragón, número de asociados y programa de actividades a desarrollar.

4. No podrán disfrutar de los beneficios reconocidos en esta Ley las asociaciones en que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- a) Incluir como asociados a personas jurídicas con ánimo de lucro.
- b) Percibir ayudas o subvenciones de empresas que pongan en el mercado productos o servicios a disposición de los consumidores o usuarios.
- c) Realizar publicidad comercial o no meramente informativa de productos, servicios o actividades.
- d) Dedicarse, salvo en el supuesto de las cooperativas a que se refiere el apartado 1 de este artículo, a actividades distintas de la defensa de los consumidores y usuarios.
- e) Actuar con manifiesta temeridad judicialmente apreciada.

CAPITULO DERECHO DE CONSULTA Y PARTICIPACION

VI.

Artículo 36. Audiencia de las asociaciones de consumidores y usuarios

1. Las asociaciones de consumidores y usuarios serán oídas en consulta en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general relativas a materias que afecten directamente a los consumidores o usuarios.

2. Será preceptiva su audiencia en los siguientes casos:

- a) En la elaboración de los Reglamentos de aplicación de esta Ley.
- b) En la elaboración de normas sobre ordenación del mercado interior y disciplina del mercado.
- c) En los procedimientos de fijación de precios y tarifas de servicios que la Ley someta a control de las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma, en cuanto afecten directamente a los consumidores y usuarios.
- d) En la fijación de las condiciones generales de los contratos de empresas que presten servicios públicos en régimen de monopolio en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- e) En los supuestos en que una Ley estatal o de la Comunidad Autónoma así lo establezca.

3. Se entenderá cumplido dicho trámite preceptivo de audiencia cuando las asociaciones citadas se encuentren representadas en los órganos colegiados que participen en la

elaboración de la disposición o cuando en dicha elaboración se haya dado audiencia al Consejo Aragonés de los Consumidores y Usuarios.

4. Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Aragón fomentarán el diálogo y la colaboración entre las asociaciones de consumidores y usuarios y las organizaciones empresariales.

Artículo 37. Consejo Aragonés de los Consumidores y Usuarios

1. Se crea el Consejo Aragonés de los Consumidores y Usuarios como órgano de representación y consulta, en la Comunidad Autónoma, de los consumidores y usuarios.

2. El Consejo se compondrá de quince miembros, distribuidos en la siguiente forma:

a) Trece miembros en representación de las asociaciones de consumidores inscritas en el Registro que tiene a su cargo el Departamento competente en materia de consumo, y cooperativas de consumo con una mayor implantación y un mayor número de asociados en el ámbito de la Comunidad Autónoma.

b) Dos miembros designados por el Consejero del Departamento de la Diputación General de Aragón que tenga atribuidas las competencias en materia de consumo, entre las personalidades particularmente competentes en materia de consumo.

3. El Consejo Aragonés de los Consumidores y Usuarios deberá ser consultado en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general dictadas en ejecución de este Estatuto, de la Ley de Ordenación de la Actividad Comercial de Aragón y, en general, en todos los demás casos en que una Ley de esta Comunidad Autónoma establezca, con carácter preceptivo, la audiencia de las asociaciones, federaciones o confederaciones de los consumidores y usuarios.

Artículo 38. Funciones del Consejo Aragonés de los Consumidores y Usuarios

1. Al Consejo Aragonés de los Consumidores y Usuarios le corresponden las siguientes funciones:

a) Proponer a las asociaciones, federaciones, confederaciones o cooperativas integradas en el mismo para participar en los órganos colegiados, organismos y entidades públicas o privadas, de ámbito autonómico, en los que deben estar representados los consumidores y usuarios.

b) Formular cuantas propuestas sean consideradas de interés en materia de defensa de los derechos de los consumidores y asesorar a los órganos de la Administración autonómica con competencias en materia de consumo.

c) Solicitar información a las Administraciones Públicas competentes sobre materias de interés general o sectorial que afecten a los consumidores y usuarios.

d) Llevar a cabo estudios específicos sobre consumo, mercados y abastecimiento de productos y servicios.

e) Cuantas funciones le sean asignadas por otras disposiciones.

2. El Consejo Aragonés de los Consumidores y Usuarios elaborará anualmente un informe sobre su actividad, política global en materia de consumo y sugerencias a los órganos de la Diputación General de Aragón en el ámbito de su competencia.

Artículo 39. Procedimiento de actuación

Las normas relativas al procedimiento de elección de sus miembros y funcionamiento del Consejo Aragonés de los Consumidores y Usuarios se establecerán reglamentariamente.

TITULO III.

SITUACIONES DE INFERIORIDAD, SUBORDINACION E INDEFENSION

Artículo 40. Principio general

Las Administraciones Públicas en Aragón, en el ámbito de sus respectivas competencias, promoverán y desarrollarán las medidas adecuadas para evitar y suplir las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que puedan encontrarse, individual o colectivamente, los consumidores y usuarios.

Artículo 41. Colectivos especialmente protegidos

A efectos de lo dispuesto en el artículo anterior, se consideran colectivos especialmente protegidos, dadas las circunstancias especiales que en los mismos concurren, los menores, mujeres en estado de gestación, ancianos, enfermos y disminuidos en general.

TITULO IV. INFRACCION, SANCIONES E INSPECCION

CAPITULO PRIMERO. DE LAS INFRACCIONES

Artículo 42. Principio general

Las infracciones administrativas en materia de defensa de consumidores y usuarios serán objeto de sanción por parte de los órganos competentes de la Diputación General de Aragón, ajustándose al procedimiento sancionador vigente, y previa instrucción del oportuno expediente, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que pudieran concurrir.

Artículo 43. Tipificación y calificación de infracciones

1. Constituyen infracciones administrativas en materia de defensa de consumidores y usuarios las acciones u omisiones de los distintos sujetos responsables que se tipifican a continuación:

1. El incumplimiento o transgresión de los requisitos, condiciones, obligaciones o prohibiciones de carácter sanitario establecidos por las normas estatales o las propias de la Comunidad Autónoma de Aragón.
2. El incumplimiento o transgresión de los requerimientos previos que formulen las autoridades sanitarias para situaciones específicas, a fin de evitar contaminaciones o circunstancias nocivas de otro tipo que puedan resultar gravemente perjudiciales para la salud pública.
3. Las acciones u omisiones que produzcan o puedan producir riesgo o daño efectivo para la salud de los consumidores o usuarios ya sea en forma consciente o deliberada, sea por incurrir cualquier grado de negligencia o abandono, en su caso, de las precauciones exigidas en los productos, actividades, servicios o instalaciones de que se trate.
4. El incumplimiento o transgresión de las normas reguladoras de precios y de condiciones técnicas de venta y transacciones comerciales en especial la imposición injustificada de condiciones de contratación que impliquen la inclusión necesaria en los contratos de compra de bienes o la prestación de servicios a precios superiores a los máximos legalmente establecidos, o cualquier otro tipo de intervención o actuación que suponga un incremento abusivo de los precios o márgenes comerciales.
5. La realización de transacciones en las que se imponga injustificadamente al consumidor o usuario la condición expresa o tácita de comprar una cantidad mínima o productos no solicitados, o la de prestarle o prestar él un servicio no pedido o no ofrecido.
6. La ocultación al consumidor o usuario de parte del precio mediante formas de pago o prestación no manifiesta o mediante rebajas en la calidad o cantidades reales respecto a las prestaciones aparentemente convenidas.
7. La negativa injustificada a satisfacer las demandas del consumidor o usuario producidas de buena fe o conforme al uso establecido, cuando su satisfacción esté dentro de las disponibilidades del vendedor o prestador habitual, así como cualquier forma de discriminación con respecto a las referidas demandas.
8. La obstrucción o negativa a facilitar o suministrar las facturas o documentos acreditativos correspondientes a la transacción realizada cuando el consumidor o usuario lo solicite o, en otro caso, sea preceptivo por disposición legal o reglamentaria de la normativa estatal o de la Comunidad Autónoma de Aragón, y la obstrucción o negativa a entregar un presupuesto previo por escrito,

debidamente explicado en las ofertas de servicios en la medida en que sea compatible con las características de los mismos.

9. El incumplimiento o transgresión de las normas relativas a registro, control, normalización, homologación o tipificación, etiquetado, manipulación, envasado depósito y almacenaje, embalaje, transporte, suministro, distribución, información y publicidad sobre bienes, servicios y sus precios.

10. El incumplimiento de las normas relativas a documentación, información, libros o registros establecidos obligatoriamente para el adecuado régimen y funcionamiento de la empresa, instalación o servicio y como garantía para la protección del consumidor y usuario.

11. El incumplimiento de las disposiciones sobre seguridad en cuanto afecten o puedan suponer un riesgo para el consumidor o usuario así como el incumplimiento de las obligaciones establecidas en el art. 7 de esta Ley.

12. El incumplimiento de las disposiciones sobre crédito al consumo.

13. El suministro de información falsa o inexacta o que induzca a error la obstrucción o negativa a proporcionar o suministrar datos o a facilitar las funciones de información, vigilancia o inspección y, en especial, las encaminadas a evitar las tomas de muestras o impedir la eficacia de la inspección, la manipulación, traslado o disposición de cualquier forma de mercancía cautelarmente intervenida, así como el incumplimiento de las medidas cautelares y definitivas que los órganos competentes en materia de consumo de la Diputación General de Aragón acuerden por razones de seguridad y la obstrucción al ejercicio de las facultades previstas en el apartado 3 del art. 8 de esta Ley.

14. Toda conducta que por acción u omisión induzca a engaño o confusión o que impida reconocer la verdadera naturaleza del producto o servicio de que es objeto el consumo, o las condiciones en que se presta, o bien que induzca a engaño o confusión sobre la sumisión de los conflictos surgidos con ocasión de operaciones de consumo a procedimientos mediadores o de arbitraje, en especial, la negativa a someterse al sistema arbitral para la resolución de los conflictos en materia de consumo cuando el empresario haya dado publicidad al distintivo de adhesión al mismo, incluyéndolo en cualquier forma en la oferta o Promoción de los bienes o servicios que pone en el mercado.

15. La alteración adulteración o fraude en la calidad, cantidad o en cuánto al origen de bienes o servicios susceptibles de consumo, por adición, sustracción o alteración de cualquier sustancia o elemento, de su composición o calidad, incumplimiento de las condiciones que corresponden a su naturaleza.

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

17. El fraude en la prestación de toda clase de servicios, de forma que se incumplan las condiciones de calidad, cantidad, intensidad o naturaleza de los mismos con arreglo a la categoría con que éstos se ofrecen.

18. En general, el incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en la legislación estatal o de la Comunidad Autónoma de Aragón en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

2. Las infracciones tipificadas en el apartado anterior se calificarán como leves, graves y muy graves atendiendo a los criterios de riesgo para la salud y seguridad de las personas, cuantía del beneficio ilícito obtenido, el volumen de ventas, el perjuicio económico grave y considerable que la infracción haya podido ocasionar al consumidor y usuario, gravedad de la alteración social producida, posición de predominio del infractor en un sector del mercado, generalización de la infracción, grado de intencionalidad y reincidencia.

3. Serán consideradas infracciones leves:

a) La comisión de infracciones previstas en el apartado anterior cuando el sujeto responsable incurra en negligencia que no pueda calificarse de grave, atendiendo a la diligencia que le es exigible.

- b) El incumplimiento o desatención de los requerimientos realizados por la autoridad administrativa.
 - c) En general, la comisión de alguna de las infracciones previstas en este artículo cuando merezcan la calificación de leves o no proceda su calificación como graves o muy graves atendiendo a los criterios establecidos.
4. Serán consideradas infracciones graves:
- a) La corrosión de alguna de las infracciones calificadas como leves cuando concurren de forma grave las circunstancias previstas en este apartado.
 - b) La comisión de tres infracciones leves en el periodo de dos años.
 - c) El reiterado incumplimiento de los requerimientos que formule la autoridad administrativa.
 - d) La comisión de una infracción leve, cuando la misma afecte o pueda afectar previsiblemente a un número considerable de los consumidores o usuarios receptores del bien o servicio puesto en el mercado por el infractor.
 - e) La comisión de alguna de las infracciones previstas en este artículo cuando incurran en negligencia grave o intencionalidad.
5. Serán consideradas infracciones muy graves:
- a) La comisión de alguna de las infracciones calificadas como graves cuando concurren de forma muy grave las circunstancias previstas en este apartado.
 - b) La comisión de tres o más infracciones graves en el periodo de dos años.
 - c) La comisión de una infracción grave cuando la misma afecte o pueda afectar provisionalmente a la mayoría de los consumidores o usuarios receptores del bien o servicio puesto en el mercado por el infractor.
6. Las infracciones leves y graves serán calificadas, respectivamente, de graves y muy graves cuando el infractor goce de una posición significativamente ventajosa en el mercado o bien obtenga unos beneficios desproporcionados mediante la comisión de tales infracciones.

Artículo 44. Sujetos responsables

Son sujetos responsables, a los efectos de esta Ley las personas físicas o jurídicas que, realizando actividades de producción, importación, exportación, manipulación, almacenamiento, depósito, distribución, suministro, preparación, venta, prestación o cualquier otra actividad destinada a producir, facilitar o expender bienes muebles o inmuebles productos y servicios, incurran en las acciones u omisiones tipificadas como infracciones administrativas en el presente capítulo.

Artículo 45. Prescripción de las infracciones

1. Las infracciones a que se refiere la presente ley prescribirán:

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

2. Los plazos señalados en el número anterior se computarán a partir del día en que se cometa la infracción. Interrumpirá los plazos de prescripción señalados la iniciación, con conocimiento del interesado, del procedimiento sancionador, reanudándose el plazo de prescripción si el expediente sancionador estuviera paralizado más de un mes por pausa no imputable al presunto responsable. En las infracciones derivadas de una actividad continuada, la fecha inicial del cómputo será la de la conclusión de dicha actividad o, en su defecto, la del último acto con que la infracción se consume.

3. Caducará la acción para perseguir las infracciones cuando conocida por la Administración la existencia de una infracción y finalizadas las diligencias dirigidas al esclarecimiento de los hechos, hubiera transcurrido un año sin que el órgano administrativo competente hubiera ordenado iniciar el procedimiento sancionador.

CAPITULO II. DE LAS SANCIONES

Artículo 46. Concepto y graduación de las sanciones

1. Las infracciones tipificadas en la presente Ley serán sancionadas con multas, cuya cuantía se establecerá de acuerdo con la siguiente graduación:

- a) Para las infracciones leves, hasta un máximo de 500.000 pesetas.

b) Para las infracciones graves, entre 500.001 y 2.500.000 pesetas, y podrán rebasar dicha cantidad máxima hasta alcanzar; el quintuplo del valor de los bienes, productos o servicios objeto de la infracción.

c) Para las infracciones muy graves, entre 2.500.001 y 100.000.000 de pesetas, y podrán rebasar dicha cantidad máxima hasta alcanzar el quintuplo del valor de los bienes, productos Servicios objeto de la infracción.

2. Las infracciones muy graves que supongan un alto riesgo para la salud y la seguridad de las personas, un grave y considerable perjuicio económico, o bien tengan una importante repercusión social, o se aprecie en ellas un comportamiento especulativo por parte del infractor podrán ser sancionadas igualmente con el cierre temporal de la empresa, establecimiento o instalación en el que se haya procedido a la infracción por un plazo máximo de cinco años, siendo de aplicación en tal caso lo prevenido al respecto por la legislación laboral. En caso de reincidencia, se podrá proceder a la clausura definitiva de dicha empresa, establecimiento o instalación.

3. No tendrán carácter de sanción las medidas contempladas en el apartado 3 del art. 8 de esta Ley adoptadas en los supuestos de riesgo para la seguridad y salud de los consumidores y usuarios.

4. Las cuantías establecidas en este artículo podrán ser revisadas y actualizadas periódicamente por la Diputación General, de acuerdo con la variación que experimenten los índices de precios al consumo.

Artículo 47. Efectos accesorios de las sanciones

1. La autoridad a quien corresponda resolver el expediente sancionador podrá acordar como efectos accesorios de las correspondientes sanciones y con independencia de las mismas, las medidas siguientes:

a) El decomiso de la mercancía falsificada, fraudulenta no identificada o que entrañe o pueda entrañar riesgo para el consumidor, corriendo por cuenta del infractor todos los gastos que se originen como consecuencia de ello.

b) La inhabilitación del infractor para contratar con las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma durante un periodo máximo de cinco años.

c) En el supuesto de infracciones muy graves:

La supresión, cancelación o suspensión de cualquier clase de medida de ayuda o fomento que hayan acordado otorgar al infractor las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma.

La imposibilidad del infractor para obtener cualquier tipo de subvención o ayuda concedida por las Administraciones Públicas en la Comunidad Autónoma durante un periodo máximo de tres años.

d) La reparación a cargo del infractor del daño causado al medio ambiente.

2. Para la imposición de las medidas descritas en el apartado anterior, éstas habrán de ser expresamente declaradas por la autoridad competente en el acto de resolución de la misma junto con la sanción a la que acompañan.

Artículo 48. Publicidad de las sanciones

Por razones de ejemplaridad y siempre que se trate de infracciones graves o muy graves que hayan adquirido firmeza en la vía administrativa, la autoridad que resuelva el expediente sancionador podrá acordar, a cargo del infractor, la publicación de las sanciones impuestas como consecuencia de lo dispuesto en esta Ley, así como los nombres, apellidos, denominación o razón social de las personas físicas o jurídicas responsables y la índole y naturaleza de las infracciones cometidas.

Dicha publicación se llevará a cabo en el "Boletín Oficial de Aragón", y en el de la provincia en la que se halle domiciliado o resida habitualmente el infractor, o donde hayan surtido o puedan surtir efecto las referidas infracciones y a través de los medios de comunicación social que se consideren oportunos.

Artículo 49. Medidas cautelares

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos anteriores del presente capítulo, la autoridad competente para la incoación del expediente sancionador podrá decretar, de forma cautelar y sin que revistan el carácter de sanción, todas o alguna de las medidas siguientes:

- a) La clausura o cierre temporal de las empresas, establecimientos, instalaciones o servicios implicados en la presunta infracción cuando la continuidad en su funcionamiento entrañase o pudiese entrañar riesgos para los consumidores y usuarios.
 - b) La retirada temporal del mercado de los bienes productos o servicios objeto de la infracción, cuando su permanencia en el mismo entrañase o pudiese entrañar riesgos para los consumidores y usuarios.
 - c) En el supuesto de infracciones muy graves, el precinto y depósito de los bienes, productos, instrumentos herramientas y demás objetos que constituyan la base indispensable para la realización de la infracción a sancionar.
2. Las medidas descritas en el número anterior podrán ser revocadas durante la tramitación del expediente cuando las circunstancias así lo aconsejen en función de la naturaleza de los objetos intervenidos, de la situación de riesgo existente o de la gravedad de la infracción cometida.

Artículo 50. Organos administrativos competentes

1. Corresponderá a los Jefes de los Servicios Provinciales de Huesca, Teruel y Zaragoza del Departamento competente en materia de consumo, ordenar la incoación del oportuno expediente sancionador, designando al efecto el instructor del mismo.
2. Los órganos competentes para la resolución de expedientes sancionadores as(como para la imposición de sanciones, serán los siguientes:
 - a) Los Jefes de los Servicios Provinciales del Departamento competente en materia de consumo, para las infracciones leves.
 - b) El Director general competente en materia de consumo para las infracciones graves.
 - c) El Consejero del Departamento competente en materia de consumo para las infracciones muy graves.
 - d) El Gobierno de Aragón, para las infracciones muy graves y sus correspondientes sanciones, en las que concurran todas o alguna de las circunstancias establecidas en el apartado 5 del artículo 43.

Artículo 51. Procedimiento sancionador aplicable

El procedimiento sancionador a seguir para sancionar las infracciones tipificadas en la presente Ley será el establecido con carácter general en la normativa de la Comunidad Autónoma de Aragón para la imposición de sanciones, y en todo lo no expresamente regulado por aquella, en la legislación estatal al respecto.

Artículo 52. Prescripción de las sanciones

1. El plazo de prescripción de las sanciones comenzará a contarse desde el día siguiente a aquél en que adquiere firmeza la resolución por la que se impone la sanción.
2. Las sanciones impuestas a las infracciones tipificadas en la presente Ley prescribirán en los siguientes plazos:
 - a) Las sanciones impuestas por infracciones muy graves, a los tres años.
 - b) Las sanciones impuestas por infracciones graves, a los dos años.
 - c) Las sanciones impuestas por infracciones leves, al año.
3. Los efectos accesorios de las sanciones regulados en el art. 47 de la presente Ley, en el caso de que exista riesgo para la seguridad y la salud de las personas, podrán llevarse a cabo aunque haya transcurrido el plazo de prescripción de dicha sanción.

CAPITULO III. DE LA INSPECCION DE CONSUMO

Artículo 53. Inspección de Consumo

1. Corresponden al Departamento que tenga asignadas las competencias en materia de defensa de los consumidores y usuarios las funciones de información, asesoramiento y comprobación del cumplimiento de la legislación vigente en materia de consumo en el ámbito de las competencias de la Comunidad Autónoma de Aragón, a cuyo fin podrá desarrollar las actuaciones inspectoras precisas.
2. Los funcionarios adscritos a la Inspección de Consumo en el ejercicio de sus competencias y funciones, tendrán el carácter de agentes de la autoridad y podrán colaborar y contar con la colaboración de otras inspecciones técnicas de la Diputación General de Aragón podrán

colaborar y solicitar la colaboración de otras Administraciones Públicas en el ámbito de dichas competencias y funciones, así como de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.

3. Los servicios de inspección podrán acceder directamente a la documentación, industrial, mercantil y contable de las empresas que, inspeccionen cuando lo consideren necesario en el curso de sus actuaciones que, en todo caso, tendrán carácter confidencial.

4. Tanto los órganos de las Administraciones Públicas, como las empresas con participación pública, organismos oficiales, organizaciones profesionales y asociaciones de consumidores prestarán, cuando sean requeridos para ello, la información que se les solicite por los correspondientes servicios de inspección.

Artículo 54. Actas de inspección

1. Los hechos que la Inspección de Consumo estime que puedan ser constitutivos de infracción administrativa serán reflejados en actas, que se extenderán en presencia del titular de la empresa o establecimiento o de su representante legal, o, en su defecto, de cualquier persona dependiente de aquél, debiéndose hacer constar en las mismas, además de las circunstancias personales del interesado y los datos relativos a la empresa o establecimiento inspeccionado, los hechos que sirvan de base al correspondiente procedimiento sancionador.

2. Los hechos que figuren recogidos en las actas de inspección se considerarán como ciertos, salvo que del conjunto de las pruebas que se practiquen resulte que no lo son.

TITULO V.

RELACIONES ENTRE LA DIPUTACION GENERAL DE ARAGON Y LAS ENTIDADES QUE INTEGRAN LA ADMINISTRACION LOCAL

Artículo 55. Entidades Locales

1. Las Entidades Locales podrán ejercer facultades de vigilancia e inspección de bienes y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado para comprobar su origen e identidad, cumplimiento de la normativa vigente en materia de precios, etiquetado, presentación y publicidad y demás requisitos que hacen referencia a sus condiciones de higiene, sanidad y seguridad, pudiendo, a estos efectos, recoger muestras de un producto o de una serie de productos para someterlos a análisis en laboratorios oficiales o en los privados debidamente acreditados.

2. El ejercicio de las facultades previstas en el apartado anterior se llevará a cabo en los términos previstos en el presente Estatuto.

Artículo 56. Convenios de colaboración

Sin perjuicio de las competencias específicas que en materia de protección y defensa de consumidores y usuarios vienen ejercitando las Entidades Locales reconocidas en la legislación sectorial estatal en la general de régimen local y en la regulación contenida en las ordenanzas locales, al objeto de lograr la necesaria coordinación entre la Diputación General de Aragón y las Entidades Locales en el ejercicio por éstas de las facultades reconocidas en el presente Estatuto, se celebrarán convenios de colaboración en los que se concretarán los mecanismos de asistencia personal y material recíproca y de intercambio de información todo ello en el marco de las directrices de planificación y de programación general que en materia de consumo diseñe la Diputación General.

DISPOSICION DEROGATORIA

Disposición Derogatoria

Quedan derogadas cuantas disposiciones se opongan a lo dispuesto en esta Ley.

DISPOSICION FINAL

Disposición Final

Se autoriza a la Diputación General de Aragón para que dicte las disposiciones reglamentarias pertinentes para el desarrollo de esta Ley.

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LES ILLES BALEARS
1998/43603 Ley 1/1998, de 10 de marzo, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares.
(BOE 113/1998 de 12-05-1998, pág. 15690)
(BOIB 37/1998 de 17-03-1998)
EXPOSICION DE MOTIVOS

El art. 51 de la Constitución dispone que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos, y que promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y las oirán en la cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la Ley establezca.

A fin de cumplir el mandato constitucional, las Cortes Generales aprobaron la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, que vino a establecer el marco general a nivel estatal en esta materia tan reciente en nuestro Derecho.

La Comunidad Autónoma de las Islas Baleares realiza la función ejecutiva en materia de defensa de los consumidores, en el marco de la legislación estatal, desde la aprobación de nuestro Estatuto de Autonomía. Con la ampliación de competencias operada por Ley Orgánica 9/1994, de 24 de marzo, se ha elevado el nivel competencial al desarrollo legislativo de la materia de defensa de los consumidores y usuarios, de acuerdo con las bases y la ordenación de la actividad económica general y la política monetaria del Estado, y las bases y coordinación general de la Sanidad, en virtud de lo dispuesto en el art. 11.12 del Estatuto.

El ejercicio de esta competencia requiere la regulación de la materia de defensa del consumidor y usuario en el ámbito de nuestra Comunidad, concretamente para regular las peculiaridades e intereses propios de las islas Baleares, mediante una norma de rango legal que desarrolle el mandato constitucional impuesto por nuestra norma fundamental a los poderes públicos en el art. 51.

Se ha aprovechado la elaboración de la norma para colmar aquellas lagunas que la Ley estatal contiene especialmente en el campo de la actuación administrativa, que necesitaban de una regulación con rango legal; también se han adecuado determinadas actuaciones administrativas a las prescripciones contenidas en la Ley 30/1992, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. En este campo se han definido las competencias de la Administración Autónoma de cara a la protección de los consumidores y usuarios en el ámbito territorial de las islas Baleares.

Asimismo, se incorporan las prescripciones de las últimas directivas comunitarias en materia de defensa del consumidor a fin de hacer efectivas las políticas de protección de los consumidores y usuarios de la Unión Europea.

La Ley trata de dar un enfoque nuevo al reconocimiento de los derechos de los consumidores y usuarios puesto que ha pretendido agotar la regulación del reconocimiento de estos derechos hasta donde el ámbito competencial del Estatuto le permite.

Destacamos como novedades la protección prioritaria de determinados colectivos, el establecimiento de un único modelo de hoja de reclamación para todos los sectores económicos y profesionales, la protección de la normalización lingüística en el etiquetado y las relaciones comerciales y del fomento de la educación del consumidor en el sistema ordinario de enseñanza, la protección del diálogo y de la participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las organizaciones empresariales, así como también de las Administraciones Públicas; la consolidación del Consejo Balear de Consumo; la obtención del apoyo institucional en el Sistema Arbitral de Consumo y en la resolución de reclamaciones; la creación de una red de oficinas de información al consumidor, y el establecimiento de procedimientos de inspección eficaces, con especial referencia a la adopción de medidas cautelares y preventivas, y de un procedimiento de vigilancia y amonestación para las infracciones menores, en un marco de coordinación y colaboración de las Administraciones Públicas.

La Ley pretende conseguir un elevado grado de protección de los consumidores y usuarios, mediante fórmulas de participación y colaboración con todos los agentes sociales, principalmente con las organizaciones de consumidores y usuarios y la coordinación a todos los niveles.

TITULO DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERO.

Artículo 1.Objeto de la Ley

La presente Ley tiene por objeto garantizar la protección de los derechos y de los legítimos intereses de los consumidores y usuarios en el territorio de las islas Baleares en cumplimiento del mandato contenido en el art. 51 de la Constitución y en el ejercicio de las competencias que el Estatuto de Autonomía atribuye a la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares.

Artículo 2.Concepto de consumidor

1. A los efectos de esta Ley se consideran consumidores y usuarios todas aquellas personas físicas o jurídicas que, como destinatarios finales, adquieren, disfrutan o utilizan productos, bienes o servicios para su consumo o uso personal, familiar o colectivo, siempre que el proveedor sea una empresa, un profesional o la propia Administración Pública.

2. A los efectos del apartado anterior será considerada proveedora la Administración Pública cuando preste un servicio o suministre un bien respecto del cual se exige un precio.

Artículo 3.Sujetos excluidos

No tendrán la consideración de consumidores o usuarios quienes, sin ser destinatarios finales, adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios, con el fin de integrarlos en los procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros.

TITULO II.

DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

CAPITULO PRIMERO.

DERECHO A LA PROTECCION DE LA SALUD Y A LA SEGURIDAD DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

Artículo 4.Derechos de los consumidores

En el marco de la Constitución y las Leyes se reconoce a los consumidores y usuarios:

- a) El derecho a ser protegidos frente a los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad.
- b) El derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.
- c) El derecho a la protección jurídica y a la reparación o indemnización de los daños y perjuicios sufridos.
- d) El derecho a recibir una información veraz, correcta y suficiente sobre los diferentes productos y servicios.
- e) El derecho a la educación y formación en relación con todas las materias que puedan afectarles como consumidores y usuarios, concebida de modo integral, incluyendo, al mismo tiempo, el respeto al medio ambiente.
- f) El derecho a asociarse para la representación y defensa de sus legítimos intereses, y a la participación y audiencia en consulta en las materias cuya regulación les afecte.
- g) El derecho a ser protegidos jurídica, administrativa y técnicamente en las situaciones de inferioridad, subordinación, indefensión o discriminación.

Artículo 5.Situaciones de protección especial

Los derechos de los consumidores y usuarios serán protegidos prioritariamente:

- a) Cuando guarden relación directa con productos o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.
- b) Cuando afecten a los siguientes colectivos: Los niños y menores de edad, las gestantes, los ancianos, los enfermos, las personas con capacidades disminuidas, y los turistas o personas desplazadas temporalmente de su residencia habitual.
- c) Con la finalidad de proteger adecuadamente los derechos de los colectivos anteriores, los poderes públicos atenderán especialmente:
 - La seguridad de los juguetes.
 - La idoneidad de los productos destinados al uso de los niños.

- La composición de los productos alimenticios infantiles, su etiquetaje y la información que sobre ellos se ofrece.
- La seguridad de los aparatos e instalaciones del hogar.
- La seguridad en parques públicos, en locales destinados a los niños y en zonas de recreo.
- La regulación de la publicidad que pueda afectar a los niños y a zonas de recreo.
- La regulación de la participación de niños en publicidad y de la emisión de mensajes comerciales dirigidos exclusivamente a la población infantil.
- La exhibición pública de imágenes, mensajes y objetos que puedan afectar a la sensibilidad de los niños.
- Los mensajes publicitarios sobre los productos dietéticos y sobre la lactancia artificial para que no conduzcan a error ni sean utilizados para una información falsa, tendenciosa o insuficiente.
- Las necesidades específicas de los consumidores de la tercera edad, especialmente en materia de comercialización de bienes y prestación de servicios, consideradas las posibles limitaciones de cualquier orden colectivo.
- La integración social como consumidores y usuarios de personas con disminuciones físicas o psíquicas.

Artículo 6. Bienes de primera necesidad

Serán objeto de una especial vigilancia y control los bienes y productos de primera necesidad y los servicios esenciales para la Comunidad, entendiéndose por tales aquellos que, por sus especiales características, resulten básicos para los consumidores.

Artículo 7. Irrenunciabilidad de los derechos

1. La renuncia previa al ejercicio de los derechos reconocidos en esta Ley y normas complementarias, los actos en fraude de Ley y los pactos que tengan por objeto la exclusión de su aplicación son nulos de pleno derecho, de acuerdo con la legislación civil.
2. En caso de condiciones más favorables para el consumidor en las normas estatales, se aplicarán éstas.

Artículo 8. Marco legal de protección

1. Los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores deberán ser respetados en los términos establecidos en esta Ley y en la legislación general sobre la defensa de los consumidores y usuarios.
2. Los casos de concurrencia entre esta normativa y las disposiciones civiles, mercantiles y aquellas que regulan el comercio interior y otras que puedan afectarles, se resolverán de acuerdo con el principio de condición más beneficiosa para el consumidor.

Artículo 9. Medidas para garantizar la idoneidad de los productos

1. Los productos, bienes y servicios puestos en el mercado a disposición de los consumidores no implicarán riesgos para la salud o la seguridad.
2. Los riesgos que puedan provenir de un uso previsible de los bienes y servicios, teniendo en cuenta su naturaleza y las personas a quienes van destinados, se deberán poner en conocimiento de los consumidores a través de los medios adecuados.
3. Las Administraciones Públicas, en el ámbito de sus respectivas competencias, ejercerán la adecuada vigilancia y control en la elaboración, utilización y circulación en su territorio de sustancias, bienes, productos y servicios a fin de que cumplan las condiciones reglamentariamente exigidas para garantizar la salud de acuerdo con la legislación vigente.

CAPITULO II.

DERECHO A LA PROTECCION DE LOS INTERESES ECONOMICOS Y SOCIALES

Artículo 10. Protección contra los abusos contractuales

Las Administraciones Públicas velarán y adoptarán las medidas que sean de su competencia para conseguir el cumplimiento de la legislación vigente con la finalidad de que los consumidores estén protegidos contra las prácticas abusivas en las transacciones, en especial las contenidas en las condiciones generales de los contratos, las prácticas que comportan la exclusión de los derechos irrenunciables, las condiciones de crédito y otros servicios de carácter financiero, la solicitud de pago de mercancías no solicitadas y para que el contenido

de la publicidad, promoción y oferta de los bienes y servicios prevalezca cuando se haya incurrido en una falta de correspondencia con la realidad en perjuicio de los consumidores.

Artículo 11. Hoja de reclamaciones

1. Todos los comercios, servicios y actividades profesionales de las islas Baleares deberán tener un mismo modelo de hoja de reclamaciones a disposición de los consumidores y usuarios.
2. Reglamentariamente se establecerán las características del modelo único de hoja de reclamaciones, la forma en que se deberá informar de su existencia y, el procedimiento de tramitación de dichas reclamaciones.

CAPITULO III.

DERECHO A LA PROTECCION JURIDICA Y A LA REPARACION DE DAÑOS Y PERJUICIOS SUFRIDOS

Artículo 12. Derecho a reclamar y a resarcirse por los daños y perjuicios sufridos

1. Los consumidores tienen derecho, de conformidad con la legislación vigente, a la reparación de los daños y perjuicios que puedan sufrir como consecuencia de la adquisición o utilización de bienes, productos y servicios.
2. Sin perjuicio del derecho a acudir directamente a la vía judicial, los consumidores y las asociaciones de consumidores podrán dirigirse a las Administraciones Públicas, a fin de ser atendidos y obtener la información necesaria sobre las formas de protección de sus derechos e intereses.

CAPITULO IV.

DERECHO A LA INFORMACION DEL CONSUMIDOR Y USUARIO

Artículo 13. Información sobre productos y servicios

Para garantizar el derecho a una correcta información sobre los bienes, productos y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios, deberán llevar consigo de forma cierta y objetiva, una información veraz, completa y eficaz sobre sus características esenciales y su utilización.

Artículo 14. Lengua utilizada en la información

1. La información facilitada al consumidor, a que se refiere el artículo anterior, deberá figurar al menos en alguna de las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma.
2. Cuando se trate de productos cuyos datos de etiquetado tengan relevancia para la salud o la seguridad de las personas, la información facilitada figurará al menos en la lengua oficial del Estado.
3. No se exigirá lo establecido en el apartado anterior cuando los datos expresados en la lengua propia de la Comunidad Autónoma sean fácilmente inteligibles.

Artículo 15. Contenido mínimo de la información

Los productos y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios cumplirán las exigencias determinadas en los Reglamentos de etiquetaje, presentación y publicidad, y deben ofrecer la siguiente información mínima:

- a) El origen, la naturaleza, la composición y la finalidad.
- b) Los aditivos que, en su caso, lleven incorporados.
- c) La calidad, la cantidad, su categoría y la denominación usual o comercial si la tienen.
- d) El precio completo o presupuesto, en su caso; y las condiciones jurídicas o económicas de adquisición y utilización, indicando con claridad y de manera diferenciada el precio del producto o servicio y el importe de los incrementos o descuentos, en su caso, y de los costes adicionales por servicios, accesorios, financiación, aplazamiento del pago o similares.
- e) La fecha de producción o suministro, el plazo recomendado para el uso o consumo, o fecha de caducidad.
- f) Las instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo, advertencias y riesgos previsibles.

Artículo 16. Documentación informativa de las viviendas

En las viviendas de nueva construcción se facilitará al comprador una documentación completa suscrita por el vendedor, en la que se detalle, en planta a escala, la vivienda y el trazado de todas las instalaciones, en especial las de los suministros y fluidos, los materiales empleados en su construcción, en especial aquéllos a los que el comprador no tenga acceso directo.

También se entregarán al comprador de una vivienda los siguientes documentos:

- La cédula de habitabilidad.
- En los suministros en que sea preceptivo, los boletines del instalador autorizado, en especial los de energía eléctrica y gas.
- El manual de uso y mantenimiento de la vivienda y sus elementos.
- Las garantías e instrucciones de los aparatos de uso doméstico instalados por el constructor y que forman parte de la vivienda como elementos accesorios a la misma.
- Y todos los demás documentos que sean de obligatoria entrega por aplicación de la normativa estatal y autonómica en materia de vivienda.

Artículo 17. Control de la actividad publicitaria

La actividad publicitaria se desarrollará de conformidad con los principios de objetividad, veracidad y autenticidad, en el marco de la legislación general sobre publicidad. Los poderes públicos harán uso de los mecanismos que establezca la legislación vigente para obtener la cesación o rectificación de la publicidad ilícita.

Artículo 18. Oferta, promoción y publicidad

1. La Administración Pública adoptará las medidas oportunas para que la oferta, promoción y publicidad de los productos, actividades o servicios, se ajusten a su naturaleza, características, condiciones, utilidad o finalidad, sin perjuicio de lo establecido en las disposiciones de publicidad.

2. En el marco de la legislación estatal, los datos, las características y condiciones que se incluyan en la oferta, promoción o publicidad serán exigibles por los consumidores a pesar de que no figuren expresamente en el contrato celebrado.

3. No obstante lo dispuesto en el apartado anterior, si el contrato celebrado contuviese cláusulas más beneficiosas, éstas prevalecerán sobre el contenido de la oferta, promoción o publicidad.

Artículo 19. Ofertas ilícitas

La Administración Autonómica velará especialmente por la protección frente a la publicidad, promoción y ofertas ilícitas dirigidas a la población en edad infantil o a otros colectivos a que se refiere el art. 5.

Artículo 20. Actuaciones administrativas en materia de información

Las Administraciones Públicas que actúen en el ámbito territorial de las islas Baleares llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

- a) Impulsar la difusión de la información a los consumidores y usuarios, y concertar con sus asociaciones y con las organizaciones empresariales, fórmulas de participación activa en las campañas informativas.
- b) Promover la existencia de espacios divulgativos sobre el consumo en los medios de comunicación.
- c) Fomentar, en colaboración con las organizaciones empresariales, la existencia de distintivos de calidad para los productos, bienes y servicios de las islas Baleares.
- d) Informar a los consumidores y usuarios sobre los productos peligrosos detectados en el mercado, en las condiciones que reglamentariamente se establezcan.
- e) Promover la utilización de la lengua catalana, propia de las islas Baleares, en el etiquetado de los productos y en la información de los servicios.

CAPITULO V.

DERECHO A LA EDUCACION Y FORMACION DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

Artículo 21. Educación y formación de los consumidores

1. Las Administraciones Públicas en las islas Baleares velarán para que los ciudadanos puedan recibir formación y educación en materia de consumo, conocer sus derechos como consumidores y la manera de ejercerlos con responsabilidad, como una contribución a la formación integral de la persona.

2. La educación del consumidor y usuario estará orientada al conocimiento de sus derechos y a la adecuación de las pautas de consumo hacia la utilización racional de los recursos, a la incorporación de valores ecológicos en las decisiones individuales de compra, uso y disfrute y a la corresponsabilidad del consumidor en la conservación del medio ambiente.

CAPITULO VI.

PARTICIPACION, REPRESENTACION Y CONSULTA DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Artículo 22. Concepto de asociaciones de consumidores

1. A los efectos de esta Ley, tienen la consideración de asociaciones de consumidores y usuarios, las entidades sin finalidad de lucro constituidas legalmente que tengan como objetivo la defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios.

2. También se considerarán asociaciones de consumidores y usuarios las entidades constituidas por consumidores con arreglo a la legislación de cooperativas, entre cuyos fines figure, necesariamente, la educación y formación de sus socios y estén obligados a constituir un fondo con tal objeto, según su legislación específica.

Artículo 23. Fomento de las asociaciones de consumidores

1. Se reconocen las asociaciones de consumidores y usuarios como cauce de representación y participación de los consumidores y usuarios. Los poderes públicos de las islas Baleares fomentarán, en sus ámbitos respectivos, el asociacionismo de los consumidores y usuarios, y promoverán el diálogo de sus asociaciones con las organizaciones empresariales y profesionales a través del Consejo Balear de Consumo y otros consejos territoriales y sectoriales.

2. La Administración Autónoma concertará con las asociaciones de consumidores y usuarios fórmulas de participación activa en programas conjuntos de protección a los consumidores.

Artículo 24. Derechos de las asociaciones de consumidores

1. Se reconocen a las asociaciones de consumidores y usuarios los siguientes derechos:

a) Estar presentes en los órganos colegiados de participación y representadas en los consejos de carácter general y sectorial en los que se traten asuntos que puedan interesar a los consumidores y usuarios, incluido el Consejo Balear de Consumo, en el modo en que reglamentariamente se determine.

b) La legitimación, en el marco de la legislación de procedimiento administrativo, para promover como interesadas procedimientos administrativos para la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios en todo el ámbito territorial de las islas Baleares, y para personarse en los procedimientos iniciados por terceros.

c) Participar en el Sistema Arbitral de Consumo.

d) Disfrutar del beneficio de justicia gratuita de conformidad con las Leyes que lo regulan.

e) Acceder a las ayudas y subvenciones que convoquen y concedan las Administraciones Públicas de las islas Baleares para la defensa de los consumidores y usuarios, en los términos que reglamentariamente se establezcan.

f) Acceder a los beneficios establecidos en la legislación específica sobre el voluntariado, siendo la protección del consumidor una de sus áreas de intervención.

g) Exigir la rectificación pública de las comunicaciones e informaciones publicitarias engañosas o ilícitas y ejercer en estos casos el correspondiente derecho de réplica, de acuerdo con la normativa vigente.

h) En general, colaborar con la Administración y concertar con ella las actuaciones de interés común especialmente orientadas a la satisfacción de los intereses generales.

2. Para poder gozar de los derechos enumerados en los apartados a), c), y e) de los reconocidos en el punto anterior, deberán figurar inscritas en el registro de asociaciones de consumidores que se lleva en la Dirección General de Consumo de la Consejería de Sanidad y Consumo, del Gobierno de las Islas Baleares, y reunir las condiciones y requisitos que reglamentariamente se establezcan para cada tipo de beneficio. En la determinación reglamentaria de las condiciones y requisitos, se tendrán en cuenta, entre otros, criterios de implantación territorial, número de asociados y programas de actividades a desarrollar.

3. Las asociaciones de consumidores y usuarios quedan obligadas a aplicar los medios de ayuda y colaboración que reciban con esta finalidad, exclusivamente a la defensa de los

consumidores o a la obtención de los medios instrumentales y personales para conseguir dicho fin.

4. No podrán disfrutar de los beneficios a los que aluden las letras a), c) y e) del apartado primero, las asociaciones que incluyan como asociados a personas jurídicas con ánimo de lucro, o que perciban ayudas o subvenciones de empresas o agrupaciones de empresas suministradoras de bienes o servicios a los consumidores y usuarios, o que efectúen publicidad no exclusivamente informativa de dichos bienes o servicios.

Artículo 25. Audiencia

1. Será preceptiva la audiencia en consulta de las asociaciones de consumidores y usuarios, las organizaciones empresariales y las asociaciones y colegios profesionales legalmente constituidos, radicados en la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares, en el procedimiento de elaboración de los Reglamentos y disposiciones administrativas de carácter general que afecten directamente a los derechos e intereses que representen.

2. También será preceptiva la audiencia en consulta de las asociaciones de consumidores y usuarios en:

- a) El procedimiento de aprobación de los precios y de tarifas de los servicios cuando afecten directamente a los consumidores o usuarios y se encuentren legalmente sometidos al control de las Administraciones Públicas de las islas Baleares.
- b) El procedimiento de aprobación de las condiciones generales de los contratos de empresas que ofrezcan servicios públicos en régimen de monopolio.
- c) Los casos en que una Ley así lo establezca.

CAPITULO VII.

CONSEJO BALEAR DE CONSUMO

Artículo 26. Consejo Balear de Consumo

1. El Consejo Balear de Consumo, adscrito a la Consejería de Sanidad y Consumo, se configura como el órgano consultivo de colaboración y participación en materia de consumo de las asociaciones de consumidores y organizaciones empresariales.

2. Serán funciones del Consejo informar sobre proyectos de disposiciones generales que afecten a los consumidores y usuarios, promover iniciativas en relación con el consumo y uso de bienes, fomentar el diálogo entre asociaciones de consumidores y organizaciones empresariales, y otras que, reglamentariamente, se establezcan.

3. Reglamentariamente se establecerán su composición, participación y funcionamiento.

TITULO III.

DE LA ACTUACION ADMINISTRATIVA PARA LA PROTECCION DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

CAPITULO PRIMERO.

ACTUACIONES GENERALES

Artículo 27. Acciones administrativas

Las diversas Administraciones desarrollarán las actuaciones jurídicas, administrativas y técnicas que sean precisas para la efectiva protección de los consumidores. Entre otras llevarán a cabo las siguientes acciones:

- a) Colaborar y cooperar en la protección a los consumidores y usuarios, coordinando sus actuaciones a fin de hacer efectivo el principio de eficacia en la actividad administrativa.
- b) Intervenir como mediadoras en la resolución de los conflictos entre los consumidores y empresarios.
- c) Fomentar el Sistema Arbitral de Consumo.
- d) Proporcionar a los consumidores y usuarios toda clase de información sobre sus derechos y otras cuestiones que les afecten como tales.
- e) Promover la educación y formación de los consumidores y usuarios.
- f) Fomentar el asociacionismo de los consumidores y usuarios.
- g) Colaborar con las asociaciones de consumidores y las organizaciones empresariales en campañas de información y sensibilización de consumidores y empresarios en materia de consumo.

- h) Programar y realizar actuaciones de control e inspección de los productos, bienes y servicios.
- i) Citación de los ciudadanos para su comparecencia en las oficinas públicas cuando sea necesario para esclarecer las actuaciones de control e inspección o las reclamaciones, siempre que se hubiere intentado por los medios habituales, y éstos no hubieran resultado suficientes.
- j) Adoptar las medidas cautelares y preventivas oportunas para la protección de los consumidores y usuarios frente a cada clase de riesgo, y otras circunstancias que puedan afectar o perjudicar a la generalidad de aquéllos.
- k) Sancionar las conductas que constituyan infracción a las normas de consumo.

Artículo 28. Especificaciones de que deben disponer los productos y servicios

Las Administraciones Públicas adoptarán las medidas necesarias para conseguir que los productos y servicios objeto de la presente Ley dispongan de las especificaciones que determinen su calidad, se ajusten a ellas y mantengan la adecuación a las expectativas de uso o consumo que ofrezcan, y garantizarán:

a) Que de conformidad con la legislación aplicable, el consumidor disponga de la garantía y del servicio correspondiente postventa para los bienes de consumo duradero. La garantía formalizada por escrito necesariamente expresará:

1. El fiador.
2. El beneficiario.
3. El objeto o contenido de la garantía.

b) La exactitud en el peso y medida de los productos y el correcto suministro de los servicios.

c) La correcta y transparente información sobre los precios de los productos y servicios adquiridos al contado o a plazos.

d) Legalidad de los precios de los recambios de los bienes al aplicarlos en las reparaciones y mano de obra, traslados y visitas.

Las Administraciones Públicas fomentarán y procurarán:

a) La obtención individual de una mejor relación de calidad para los bienes y servicios suministrados.

b) La prevención del despilfarro, en particular en lo referente a:

- El acondicionamiento de los productos.
- La duración del uso de los bienes.
- El problema de reciclaje de los materiales.

CAPITULO RESOLUCION DE CONFLICTOS

II.

Artículo 29. Procedimiento en denuncias y reclamaciones

Reglamentariamente se regulará el procedimiento administrativo de mediación en la atención de las denuncias y reclamaciones de los consumidores y usuarios, presentadas contra empresas, profesionales o administraciones, sin perjuicio de las actuaciones de inspección y sanción que correspondan.

El procedimiento deberá contener, al menos, una fase de alegaciones del reclamado y otra de información para el reclamante.

Artículo 30. Sistema Arbitral de Consumo

La Consejería de Sanidad y Consumo promoverá, en el marco de la legislación vigente, el desarrollo del Sistema Arbitral de Consumo y la adhesión al mismo de las empresas, los profesionales y sus organizaciones, así como de las asociaciones de consumidores y usuarios de toda la Comunidad Autónoma.

Artículo 31. Promoción del arbitraje de consumo en las empresas dependientes de las Administraciones Públicas

Las Administraciones Públicas radicadas en las islas Baleares propiciarán en sus respectivos ámbitos que las entidades y empresas públicas que dependan de ellas y las entidades o empresas privadas que gestionen servicios públicos o reciban recursos de aquéllas, se adhieran al Sistema Arbitral de Consumo.

CAPITULO III. ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS EN MATERIA DE INFORMACION A LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

Artículo 32.Oficinas de información al consumidor

1. Se promoverá la existencia de oficinas y departamentos de titularidad pública, como órganos de información y asesoramiento a los consumidores y usuarios, cuyo ámbito podrá ser autonómico, insular, municipal o supramunicipal, atendiendo a los criterios de eficacia y eficiencia.
2. Estas oficinas podrán tener un carácter específico, cuando estén especializadas en una materia concreta que pueda afectar a los ciudadanos como consumidores o usuarios.

Artículo 33.Funciones de las oficinas de información al consumidor

1. Son funciones de las oficinas de información al consumidor y usuario:
 - a) Informar y orientar a los consumidores y usuarios para el adecuado ejercicio de sus derechos.
 - b) La recepción y registro de denuncias y reclamaciones de los consumidores y usuarios, y su remisión a las entidades y organismos correspondientes.
 - c) Mediar en la resolución de conflictos y fomentar el Sistema Arbitral de Consumo, como cauce de resolución de los mismos; sirviendo, en su caso, de sede de los arbitrajes de consumo.
 - d) Suministrar la información requerida por las Administraciones Públicas a efectos estadísticos y de colaboración en la actuación de defensa de los consumidores y usuarios.
 - e) Realizar campañas informativas y actividades de formación y educación de los consumidores y usuarios.
 - f) Informar acerca de las asociaciones de consumidores y usuarios existentes y colaborar con las mismas.
2. Queda prohibida toda forma de publicidad expresa o encubierta en las Oficinas de Información al Consumidor.

Artículo 34.Colaboración y cooperación con las Administraciones Locales

La Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares concertará con las entidades locales de su territorio fórmulas de participación activa en los programas conjuntos de protección de los consumidores y de cooperación en materia de consumo con las Administraciones Locales de toda la Unión Europea.

CAPITULO IV. ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS PARA LA EDUCACION Y FORMACION DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

Artículo 35.Desarrollo del derecho a la educación

Al objeto de hacer efectivo el derecho a la educación en materia de consumo, el Gobierno de la Comunidad Autónoma adoptará las medidas oportunas para:

- a) Establecer la colaboración precisa con los órganos competentes, a fin de incluir la educación del consumidor dentro del currículum ordinario de los centros de enseñanza, en todos los ciclos y niveles de la educación obligatoria.
- b) Asegurar la formación permanente en materia de consumo del personal docente, en colaboración con los organismos competentes en materia de educación.
- c) Garantizar la formación permanente en materia de consumo del personal que ejerza funciones de información y orientación a los consumidores.
- d) Elaborar y publicar materiales didácticos de apoyo a la educación y formación de los consumidores y usuarios.
- e) Promover la edición y difusión de vocabularios especializados y otros materiales que faciliten el uso de la lengua propia de las islas Baleares en los contratos y, en general, en las actividades comerciales y profesionales.

CAPITULO V. CONTROL E INSPECCION DE LOS PRODUCTOS, BIENES Y SERVICIOS

Artículo 36.Coordinación en el control e inspección

1. Las Administraciones Públicas de las islas Baleares en sus respectivos ámbitos competenciales desarrollarán actuaciones de control e inspección de modo coordinado sobre los bienes, productos y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios, a fin de comprobar su adecuación a las normas vigentes en materia de protección del consumidor y usuario.
2. En especial, se adoptarán las medidas de vigilancia prioritaria y continuada para asegurar el cumplimiento de la normativa reguladora sobre:
 - a) La calidad de los alimentos y bebidas y la idoneidad de los establecimientos donde se elaboren, manipulen, envasen, almacenen o expendan.
 - b) El origen, distribución y utilización de los productos tóxicos; sustancias, preparados y productos peligrosos.
 - c) La calidad y seguridad de las viviendas y las instalaciones de los servicios comunitarios, tales como fluido eléctrico, gas, agua, saneamiento y aparatos elevadores, así como la idoneidad de los sistemas de prevención y extinción de incendios.
 - d) La calidad en los medios de transporte público o colectivo y, en particular, la seguridad de los menores en el transporte escolar.
 - e) La seguridad en establecimientos de hostelería y restauración, establecimientos públicos y demás lugares de uso o disfrute comunitario, de recreo o de prácticas deportivas.
 - f) La composición, grado de inflamabilidad, toxicidad y normas de uso de los productos, así como la seguridad, salubridad y calidad de los juguetes y otros productos destinados a la infancia y a las gestantes.
3. La Administración Autónoma actuará coordinadamente con las Administraciones Locales en la realización de las actividades de inspección y control.
4. Las actuaciones de inspección tendrán por objeto, preferentemente el control de aquellos bienes, productos y servicios considerados como de uso o consumo común, ordinario y generalizado.
5. La actuación inspectora se ajustará a las prescripciones establecidas legalmente en Leyes y Reglamentos.

Artículo 37. Procedimiento de vigilancia y amonestación

La detección por parte de la Inspección de Consumo de acciones u omisiones que no causan un perjuicio directo a los consumidores o usuarios, que suponen simples irregularidades subsanables a requerimiento de la inspección, podrán dar lugar a la apertura de un procedimiento de vigilancia y, eventualmente, a una amonestación al responsable de las mismas.

Artículo 38. Del personal inspector

Los Inspectores de Consumo tendrán carácter de autoridad en el ejercicio de sus funciones. Para el desarrollo de su actuación inspectora podrán solicitar la ayuda que resulte precisa de cualquier otra autoridad o de sus agentes, que deberán prestársela.

Artículo 39. Valor probatorio de los hechos recogidos en acta de la Inspección de Consumo

De conformidad con lo dispuesto en el art. 137 de la Ley 30/1992, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los hechos constatados por los Inspectores de Consumo que se realicen en acta, tendrán valor probatorio, sin perjuicio de las pruebas que en defensa de los respectivos derechos e intereses puedan señalar o aportar los propios administrados.

Artículo 40. Obligaciones de los ciudadanos respecto del control y de la inspección

1. Las personas físicas y jurídicas titulares de los establecimientos, sus representantes o personas a cargo del establecimiento en el momento de la inspección están obligadas a:
 - a) Consentir y facilitar las visitas de inspección, y acceso a las dependencias del establecimiento, incluso fuera del horario de apertura, cuando sea necesario para el control de la actividad desarrollada.
 - b) Suministrar toda clase de información sobre instalaciones, productos o servicios, así como las autorizaciones, permisos y licencias necesarios para el ejercicio de la actividad, permitiendo que el personal inspector compruebe directamente los datos aportados.
 - c) Tener a disposición de la Inspección la documentación que sirva de justificación de las transacciones efectuadas, tales como los contratos, facturas, albaranes y demás documentos

exigidos legalmente, así como aquéllos que sean necesarios para determinar las responsabilidades pertinentes.

d) Facilitar la obtención de copia o reproducción de la documentación citada en los puntos anteriores.

e) Permitir que se practique la toma de muestras o que se efectúe cualquier otro tipo de control o ensayo sobre los productos y bienes en cualquier fase de elaboración, envasado o comercialización.

2. Las personas físicas o jurídicas y, en su caso, sus representantes, titulares de empresas intervinientes en la fabricación, comercialización y venta de bienes o prestación de servicios, están obligadas a informar o presentar la documentación que les sea requerida por los órganos competentes en materia de consumo, a efectos del control de productos y servicios.

3. Será obligatoria la comparecencia de los ciudadanos en las oficinas públicas en los términos previstos en el art. 27 i).

Artículo 41. Formación y recursos de la inspección

Las diversas Administraciones Públicas de las islas Baleares con competencias en la materia deberán velar para que la dotación de recursos de la inspección sea la adecuada a la función a realizar y, en especial, para la formación continuada del personal inspector.

Artículo 42. Laboratorios de consumo

El Gobierno de las islas Baleares establecerá reglamentariamente el procedimiento de registro y acreditación de los laboratorios habilitados para la realización de pruebas periciales analíticas de los productos de uso y consumo.

CAPITULO

VI.

DE LAS MEDIDAS CAUTELARES Y PREVENTIVAS

Artículo 43. Medidas cautelares y preventivas

La autoridad competente adoptará las medidas cautelares o preventivas que se consideren oportunas en aquellos supuestos en que existan claros indicios de vulneración de los derechos reconocidos a los consumidores; y, en todo caso, en los siguientes supuestos:

a) Cuando existan claros indicios de riesgo para la salud y seguridad de los consumidores y usuarios.

b) Cuando se vulneren de forma generalizada los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios.

c) Cuando se comercialicen productos carentes de etiquetado obligatorio o éste figure en una lengua no oficial en la Comunidad Autónoma.

Artículo 44. Tipos de medidas cautelares

1. Las medidas cautelares podrán consistir en:

a) La inmovilización de productos.

b) La retirada del mercado de productos.

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

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

e) La información pública en la forma reglamentariamente establecida.

2. Las medidas cautelares y preventivas deberán ser proporcionadas a la irregularidad detectada y mantenerse el tiempo estrictamente necesario para la realización de los oportunos controles y verificaciones en los centros cualificados para ello, o el tiempo que los interesados inviertan en la subsanación del problema o completa eliminación del riesgo, lo que habrá de ser convenientemente verificado por la autoridad que ordenó la medida.

Artículo 45. Procedimiento de actuación

De adoptarse estas medidas antes de la iniciación del procedimiento sancionador, en el acto de notificación de las mismas se fijará un plazo máximo de audiencia al interesado de cinco días hábiles, debiendo dictar resolución sobre las medidas adoptadas, la autoridad competente, en el término de diez días hábiles.

Artículo 46. Sistema de intercambio de información

Si el riesgo sobrepasara el ámbito de las islas Baleares, la autoridad competente lo pondrá en conocimiento de la Administración General del Estado y del resto de las Administraciones cuyos territorios se podrían ver afectados mediante las vías y procedimientos establecidos.

TITULO DE LA POTESTAD SANCIONADORA

IV.

Artículo 47. Atribución de la potestad sancionadora

1. Corresponde a las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma la potestad sancionadora en materia de consumo, ejerciéndose por los órganos administrativos de la misma que la tengan atribuida.
2. Las infracciones en materia de consumo cometidas en el ámbito territorial de las islas Baleares serán sancionadas, previa tramitación del correspondiente procedimiento sancionador.

Artículo 48. Tipificación de infracciones

Se consideran infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios:

1. El incumplimiento de los requisitos, condiciones, obligaciones o prohibiciones de carácter sanitario.
2. Las acciones u omisiones que produzcan o puedan producir riesgo o daño efectivo para la salud de los consumidores o usuarios, ya sea de forma consciente o deliberada, ya por incurrir en negligencia o abandono de las precauciones exigibles en la actividad, servicio o instalaciones de que se trate.
3. La inclusión en los contratos de adhesión o en documentos anexos, de cláusulas que excluyan los derechos reconocidos a los consumidores en las Leyes o que resulten manifiestamente abusivas para éstos o contrarias a la buena fe.
4. La utilización de cualquier método de venta que limite la libertad de elección de los consumidores o que condicione la decisión de compra de éstos mediante técnicas de venta agresivas.
5. El fraude en la calidad o cantidad de bienes, servicios o suministros, por adición, sustracción o sustitución de cualquier sustancia o elemento; y la adulteración de éstos por alteración de su composición o calidad, ya sea de modo negligente o intencionado.
6. El fraude, engaño o incumplimiento en la oferta, promoción y publicidad de productos, servicios o actividades destinados a los consumidores y usuarios.
7. El incumplimiento de las condiciones que corresponden a la naturaleza, garantía, acuerdo o reparación de los bienes de consumo duradero; y, en general, cualquier situación que induzca a engaño o confusión al consumidor o usuario o que enmascare la verdadera naturaleza del bien, servicio o suministro ofertados, así como la exigencia del pago de mercancías o servicios no solicitados.
8. La negativa injustificada a satisfacer las demandas del consumidor o usuario producidas de buena fe o conforme al uso establecido, así como cualquier situación de discriminación respecto de las referidas demandas.
9. El incumplimiento de las normas reguladoras de precios; la imposición injustificada de condiciones o prestaciones accesorias no solicitadas o de cantidades mínimas; y, en general, cualquier tipo de actuación que suponga un incremento abusivo de los precios o márgenes comerciales o un desequilibrio entre las contraprestaciones del contrato.
10. El incumplimiento de las normas que exigen el registro de establecimientos, productos o servicios, la normalización o tipificación de éstos, el etiquetado, envasado y la publicidad de bienes, servicios y suministros, y sus precios.
11. El incumplimiento de las disposiciones sobre seguridad de bienes, productos, servicios y suministros, en cuanto afecten o puedan suponer un riesgo para el consumidor o usuario.
12. La represalia, coacción, presión o desconsideración ejercida sobre los funcionarios para influir en la actuación inspectora.
13. La obstrucción o negativa a facilitar las funciones de inspección, vigilancia o información, así como a suministrar datos a los inspectores, y, en especial la negativa encaminada a evitar las tomas de muestras o a hacer ineficaz la inspección.
14. El incumplimiento de los requerimientos efectuados por los órganos administrativos, encaminados al esclarecimiento de los hechos y de las responsabilidades susceptibles de sanción.

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

16. El incumplimiento de las condiciones establecidas para la defensa de los consumidores y usuarios en las normas reguladoras de las ventas fuera del establecimiento comercial, ventas ambulantes y domiciliarias y ventas a distancia, y el incumplimiento de los requisitos, obligaciones y prohibiciones regulados en la normativa de ventas en general, para la protección de los consumidores y usuarios.

17. El incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones expresamente establecidos en la normativa en materia de defensa de los consumidores y usuarios, y disposiciones complementarias.

Artículo 49. Responsabilidad de las infracciones

1. Serán responsables de las infracciones tipificadas en esta Ley las personas físicas o jurídicas que por acción u omisión hubieren participado en las mismas.

2. El fabricante, importador, vendedor o suministrador de productos o servicios a los consumidores o usuarios, responde del origen, identidad e idoneidad de los mismos, y de las infracciones comprobadas en ellos.

3. De los productos a granel será responsable el tenedor de los mismos, sin perjuicio de que se pueda identificar y probar la responsabilidad del anterior tenedor o proveedor.

4. En el supuesto de productos envasados, etiquetados o cerrados con cierre íntegro, responde la firma o razón social que figure en la etiqueta, presentación o publicidad. Podrá eximirse de esa responsabilidad probando su falsificación o incorrecta manipulación por terceros, que serán los responsables.

5. Cuando una infracción sea imputada a una persona jurídica podrán ser consideradas responsables también las personas físicas que integren sus órganos rectores o de dirección, así como los técnicos responsables de la elaboración y control.

6. Si en la comisión de la infracción concurren varias personas, responderán solidariamente de ella.

Artículo 50. Calificación de las infracciones

1. Las infracciones en materia de consumo se calificarán de leves, graves o muy graves en función de la concurrencia de los siguientes criterios:

- Daño o riesgo considerable en la salud o seguridad de los consumidores o usuarios.
- Lesión considerable de los intereses económicos de los consumidores y usuarios.
- Cuantía desproporcionada del beneficio ilícito obtenido, en relación con el valor del bien, servicio o suministro.
- Gravedad de la alteración sanitaria producida.
- Negligencia grave o dolo.
- Generalización de la infracción, en cuanto al número de destinatarios afectados por la misma.
- Posición de predominio del infractor en el mercado o en cualquier otro ámbito que sea de su aplicación.
- Que afecte directamente a un colectivo especialmente protegido.

2. Se calificarán de leves las infracciones que incumplan los tipos contemplados en el art. 48, cuando no concurra ninguno de los criterios agravantes mencionados.

3. Serán calificadas graves las conductas tipificadas en art. 48, en las que concurra al menos uno de los criterios agravantes anteriores.

4. Serán infracciones muy graves las conductas tipificadas en el art. 48, en las que se den dos o más criterios agravantes.

Artículo 51. Cuantía de las sanciones de multa

Por la comisión de infracciones en materia de defensa del consumidor se podrán imponer las siguientes sanciones:

- a) Multa de hasta 500.000 pesetas en caso de infracciones leves.
- b) Multa comprendida entre las 500.001 y los 2.500.000 pesetas para las faltas graves.
- c) Multa comprendida entre los 2.500.001 y los 100.000.000 de pesetas para las faltas muy graves, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos o servicios objeto de la infracción.

Artículo 52. Criterios de gradación de las sanciones

Una vez calificadas las infracciones como leves, graves o muy graves, se graduarán las sanciones en grado mínimo, medio o máximo. En la gradación de las sanciones deberán observarse los siguientes criterios:

1. Agravantes:

- a) Existencia de intencionalidad o reiteración en la conducta infractora.
- b) La naturaleza de los perjuicios causados a los consumidores y usuarios.
- c) Reincidencia, por comisión en el plazo de un año de más de una infracción de la misma naturaleza cuando así haya sido declarado por resolución firme.
- d) Amonestación previa.
- e) Volumen de ventas o de prestación de servicios.
- f) Que afecte a bienes de uso común o de primera necesidad.

2. Atenuantes:

- a) La subsanación posterior de los hechos, siempre que se realice antes de dictarse resolución del procedimiento sancionador.
- b) La reparación efectiva del daño causado al usuario o consumidor.

Artículo 53. Principios de proporcionalidad y efectividad de las sanciones

La imposición de las sanciones pecuniarias se hará de manera que la comisión de las infracciones no resulte más beneficiosa para el infractor que el cumplimiento de las normas infringidas, siempre con respeto al principio de proporcionalidad, guardándose la debida adecuación entre la gravedad del hecho constitutivo de la infracción y la sanción a imponer.

Artículo 54. Otras sanciones

1. La autoridad a la que corresponda resolver el expediente podrá acordar, previa propuesta del instructor y como sanción, el decomiso de la mercancía adulterada, falsificada, fraudulenta o no identificada y de aquella que pueda suponer un riesgo para el consumidor, siendo el infractor quien pague los gastos que originen las operaciones de intervención, depósito, comiso y destrucción de la mercancía.
2. Por razones de ejemplaridad y siempre que concurra alguna de las circunstancias de riesgo o daño efectivo para la salud o seguridad de los consumidores y usuarios o menoscabo en sus intereses económicos, reincidencia en infracciones graves o muy graves, o acreditada intencionalidad en la comisión de las infracciones, la autoridad que adopte la resolución del procedimiento sancionador podrá acordar que se dé publicidad de las sanciones impuestas, acompañadas del nombre de la empresa y personas naturales o jurídicas responsables, con expresa indicación de las infracciones cometidas. Dichos datos se publicarán en el «Boletín Oficial de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares» y en el «Boletín Oficial del Estado», si la empresa infractora es de ámbito estatal o internacional, y en los medios de comunicación que se consideren oportunos.
3. También se podrá imponer como sanción el pago de los análisis necesarios para comprobar la infracción investigada, a la empresa responsable de la misma.
4. Además podrá procederse al cierre temporal del establecimiento, instalación o servicio donde se cometió la infracción, por el plazo máximo de cinco años, en aquellos casos en los que se cometa una falta muy grave.
5. En las infracciones en materia de publicidad, el órgano competente para sancionar exigirá al infractor, de oficio o a instancia de las organizaciones de consumidores y usuarios, la publicación a sus expensas de un comunicado en el que se rectifique la publicidad efectuada, que deberá realizarse en las mismas o similares condiciones en que se produjo la actuación sancionada.

Artículo 55. Prescripción y caducidad

1. Las infracciones en materia de defensa del consumidor prescriben a los cinco años. El plazo de prescripción comienza a contar desde el día de la comisión de la infracción, y se interrumpe en el momento en que el procedimiento se dirija contra el presunto infractor.
2. La acción para perseguir las infracciones caducará cuando, conocida por la Administración competente para sancionar la existencia de una infracción y finalizadas las diligencias dirigidas al esclarecimiento de los hechos o finalizados los análisis iniciales, transcurran seis meses sin que el órgano competente de aquélla ordene iniciar el procedimiento sancionador.
3. Las solicitudes de análisis contradictorios y dirimentes que fuesen necesarios interrumpirán los plazos de prescripción de la acción de persecución de la infracción, o de caducidad del procedimiento ya iniciado, hasta que se practiquen.

Artículo 56. Conservación de archivos

1. La documentación de los procedimientos de control, inspección y reclamaciones en materia de consumo podrá ser destruida transcurridos cinco años desde la fecha de su realización o inicio, en el supuesto de que se trate de procedimientos.
2. En el supuesto de los expedientes sancionadores y arbitrales, el plazo referido en el apartado anterior será de diez años.

Artículo 57. Organos competentes

Los órganos competentes para iniciar, tramitar y resolver los procedimientos sancionadores en materia de consumo serán los que se determinen reglamentariamente.

TITULO

V.

DE LAS COMPETENCIAS DE LAS ADMINISTRACIONES PUBLICAS

Artículo 58. Coordinación de las competencias

1. El Gobierno de las Islas Baleares dirige la política de defensa de los consumidores y usuarios, ejerce la potestad reglamentaria en la materia y coordina la actuación de los Consejos Insulares y de las demás entidades locales en la consecución de los objetivos fijados en esta Ley.
2. A efectos de coordinación de la actuación de las diversas Administraciones Públicas se establecerán acuerdos entre las mismas, que permitan rentabilizar los recursos humanos y materiales de que dispongan y hacer efectivo y eficaz el control del cumplimiento de la normativa vigente.
3. La Dirección General de Consumo de la Consejería de Sanidad y Consumo del Gobierno de las Islas Baleares será la encargada de la coordinación de los distintos departamentos del Gobierno con competencias concurrentes, respecto de la política de defensa de los consumidores y usuarios que se establezca por éste.
4. Reglamentariamente se establecerá una Comisión de Coordinación en materia de consumo en la que estarán representadas todas las Consejerías que puedan tener competencia en materia de consumo y defensa del consumidor y usuario.

Artículo 59. Atribución de competencia

1. Corresponde a las diversas Consejerías del Gobierno de las Islas Baleares con competencia sectorial en materia de consumo, la ejecución de la presente Ley y de las normas que la desarrollan, y la realización de las actuaciones con sujeción a los principios que la inspiran.
2. Las Corporaciones Locales podrán ejercer concurrentemente con las Consejerías del Gobierno de las Islas Baleares competencias en materia de defensa del consumidor y usuario, en los términos establecidos en la presente Ley, y la legislación general y específica en la materia. El ejercicio de las competencias tendrá que ser regulado mediante el correspondiente Reglamento u Ordenanza.
3. En todo caso, las Corporaciones Locales son competentes en materia de defensa del consumidor y usuario respecto de las ventas ambulantes y mercados permanentes o temporales que se realicen en el municipio.

Artículo 60. Colaboración interadministrativa

1. Las Administraciones Públicas competentes en materia de defensa de los consumidores y usuarios ajustarán su actuación a los principios de colaboración, cooperación y lealtad institucional, de acuerdo con las reglas generales de las relaciones interadministrativas.
2. Los Consejos Insulares y los Ayuntamientos proporcionarán a la Administración de la Comunidad Autónoma la información necesaria para el ejercicio de sus competencias.
3. El Gobierno de la Comunidad Autónoma podrá establecer la colaboración de las Corporaciones Locales en campañas concretas de control de productos o servicios.
4. Cuando no resulte posible asumir el control establecido en los apartados anteriores, los Ayuntamientos podrán solicitar el apoyo de los Consejos Insulares, en los términos establecidos en las normas que los regulan, y, en su defecto, el de los órganos del Gobierno de las Islas Baleares.

Artículo 61. Plan de objetivos

1. El Gobierno de las Islas Baleares, oídas las Consejerías con competencias en materia de consumo, aprobará anualmente un plan de objetivos que establecerá las prioridades de la acción pública en la consecución de los objetivos fijados en esta Ley.
2. Las determinaciones del plan tendrán carácter prioritario para las Administraciones actuantes en relación a la concesión de subvenciones y la financiación de proyectos.
3. Anualmente el Gobierno de las Islas Baleares remitirá al Parlamento una memoria sobre la aplicación del plan.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Disposición Adicional Primera

En todo lo no previsto en la presente Ley y normas que la desarrollen o complementen será de aplicación la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Disposición Adicional Segunda

Se autoriza al Gobierno de las Islas Baleares para dictar las normas reglamentarias de desarrollo de la presente Ley.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Disposición Transitoria Primera

Mientras no se apruebe un Reglamento específico de procedimiento sancionador en materia de consumo, será de aplicación el general de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares.

Disposición Transitoria Segunda

Hasta tanto no se produzca el necesario desarrollo reglamentario, serán de aplicación en esta Comunidad Autónoma los Reglamentos estatales en la materia, en especial el Real Decreto 1945/1983, de infracciones y sanciones en materia de defensa de los consumidores, así como la normativa autonómica al respecto.

Disposición Transitoria Tercera

Las hojas de reclamaciones serán exigidas obligatoriamente a todos aquellos comercios, servicios y actividades profesionales que a la entrada en vigor de la presente Ley ya estaban obligados a disponer de ellas. En tanto no se apruebe el modelo único, se mantendrán los modelos vigentes. El nuevo modelo se implantará progresivamente, de acuerdo con un calendario fijado reglamentariamente.

DISPOSICION FINAL

Disposición Final

La presente Ley entrará en vigor al mes siguiente de su publicación en el «Boletín Oficial de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares».

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANTABRIA

1998/44173 Ley 6/1998, de 15 de mayo, del Estatuto del Consumidor y Usuario en Cantabria.

(BOE 157/1998 de 02-07-1998, pág. 21896)

(BOCA 115/1998 de 10-06-1998)

PREAMBULO

El Estado Social y Democrático de Derecho que proclama la Constitución Española de 1978 justifica y alcanza su plena legitimidad cuando atiende correctamente a la satisfacción de las preferencias y necesidades de la comunidad que lo integra, mediante el impulso del desarrollo económico y los derechos públicos de carácter individual y colectivo, siendo particularmente destacables las políticas que contribuyan al fortalecimiento de los derechos de los consumidores y su nivel de vida.

La actuación administrativa en el ámbito de la promoción y defensa de los consumidores y usuarios se dirige preferentemente a dar respuesta a las demandas de los ciudadanos en favor de una mejor utilización de su poder adquisitivo, a la par que más calidad, seguridad y confianza en los bienes y servicios que el mercado le ofrece, junto con un mayor protagonismo y responsabilidad en cuantas actuaciones le permitan influir en los sectores productivos orientándolos hacia sus propios intereses.

Sin embargo, es patente en muchas ocasiones de la vida cotidiana que el consumidor no goza del amparo que le corresponde ante las prácticas comerciales organizadas. Por otra parte, las normativas de protección se diseminan y abarcan campos tan diferenciados del ordenamiento jurídico que van desde los Derechos Civil y Mercantil hasta el Derecho Penal, sin olvidar las normas administrativas y procesales, que es frecuente comprobar que el propósito del legislador no estaba dirigido, al menos en principio, a defender las posiciones de consumidores y usuarios.

El desarrollo de dicha problemática ha sido tan rápido que, en cierta medida, halló desprevenida a la Administración a pesar de que nuestros constituyentes, con visión de futuro, la habían incluido en la Norma Fundamental (art. 51), mandatando a los poderes públicos en su conjunto la promoción y defensa de los legítimos derechos de los consumidores, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la salud, la seguridad y los legítimos intereses económicos de los mismos; e instándoles a promover su educación e información, así como a fomentar y oír a sus organizaciones en aquellas cuestiones que les afecten. Bien es cierto que este mandato constitucional tuvo que compaginarse con la creación del Estado de las Autonomías que dio lugar a un reparto de competencias entre la Administración del Estado, la autonómica y la local. Tal distribución, contemplada desde la normativa específica de la política de consumo, pretende garantizar, por un lado, el respeto a los distintos entes territoriales y, por otro, la adecuada coordinación para conseguir una mayor eficacia en la utilización de los recursos públicos, evitando duplicidad o solapamiento de acciones.

Con objeto de dar cumplimiento al mandato constitucional, fue aprobada la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, que establece un ámbito general de protección que viene siendo desarrollado por normas reglamentarias estatales y, cada vez en mayor grado, por otras de carácter autonómico debido a la evolución que ha venido experimentando el proceso de traspaso de competencias.

La Comunidad de Cantabria, en virtud de lo establecido en el art. 23 de su Estatuto de Autonomía, asume, dentro del marco de la legislación básica del Estado la competencia de desarrollo legislativo y ejecución en materia de «sanidad e higiene», así como de «defensa del consumidor y usuario», con respeto, en todo caso, a las bases y ordenación de la actividad económica general de la política del Estado, a los principios constitucionales de libertad de empresa, en el marco de la economía de mercado, y de libre circulación de bienes por todo el territorio nacional, así como a las bases y coordinación general de la sanidad.

El ejercicio de estas competencias posibilita la aprobación de un marco normativo regional al más alto nivel jerárquico que sistematice los mecanismos y medidas de protección del consumidor y usuario a desplegar por las administraciones públicas en la Comunidad Autónoma de Cantabria; siendo éste, además, el único instrumento jurídico adecuado para plasmar determinadas previsiones, como son las referentes al deber de colaboración de los ciudadanos ante las actuaciones inspectoras o la potestad sancionadora de la Administración.

La presente Ley, pues, se dirige a regular la defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios que viven o desarrollan su actividad en nuestra Comunidad, para lo cual se estructura en tres títulos: el primero dedicado a las disposiciones generales, el segundo

a las acciones públicas destinadas a desarrollar los derechos esenciales de los consumidores y usuarios contenidos en la Ley 26/1984, y el tercero al establecimiento de un adecuado régimen sancionador con el que poder otorgar legítima respuesta jurídica a cuantas conductas ilícitas eludan los mandatos de esta norma.

De entre los aspectos más importantes de la misma cabe destacar, en primer término, la intención de conseguir un elevado grado de defensa de los consumidores, desarrollando una función esencialmente preventiva más que reparativa en lo que se refiere a las cuestiones de salud y seguridad, extendiendo la protección de los intereses económicos a aspectos no previstos en la regulación estatal que no constituyen legislación mercantil ni bases de las obligaciones contractuales, articulando los organismos correspondientes de la Administración regional y arbitrando fórmulas de participación y colaboración con todos los agentes sociales, principalmente con las asociaciones de consumidores y usuarios. Igualmente, se ordena al Gobierno Regional que adopte las medidas adecuadas para la búsqueda de acciones de coordinación y cooperación entre las administraciones públicas, sobre todo las de ámbito local, ya que hasta el momento no han asumido plenamente el papel que les corresponde en el control y la represión de las infracciones comprendidas en el ámbito de sus competencias. Por último, al regular las infracciones y sanciones se ha optado, de acuerdo con la jurisprudencia del Tribunal Constitucional contenida en su sentencia 15/1989, de 26 de enero, por remitir los tipos y calificaciones de las primeras a la normativa estatal; llevando a cabo, en cambio, una regulación regional propia de las segundas, notablemente influida por la realidad práctica que cada día se experimenta en la imposición de sanciones, si bien procurando mantener una divergencia con la Ley 26/1984 razonable y proporcionada al fin perseguido.

TITULO PRIMERO. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.Objeto y ámbito de aplicación

La presente Ley tiene por objeto la regulación de la defensa de los consumidores y usuarios dirigida a la mejora de su calidad de vida, así como la del ejercicio de los derechos a éstos reconocidos en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

Artículo 2.Concepto de consumidor y usuario

A los efectos de este Estatuto se consideran consumidores y usuarios las personas físicas o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, productos, actividades y servicios para su consumo o uso particular o colectivo en el territorio de Cantabria, siempre que el proveedor tenga carácter empresarial o profesional, o sea la propia Administración pública.

Artículo 3.Derechos del consumidor y usuario

Son derechos básicos del consumidor y usuario los siguientes:

- a) La protección de la salud y la seguridad, que ha de incluir la defensa contra los riesgos que amenacen al medio ambiente y a la calidad de vida.
- b) La protección de sus intereses legítimos, económicos y sociales.
- c) La información y la educación en materia de consumo.
- d) La representación, la consulta y la participación en las materias que les afectan, a través de las organizaciones legalmente constituidas para la defensa de sus intereses.
- e) La protección administrativa, jurídica y técnica, y la reparación e indemnización por los daños y perjuicios sufridos, de acuerdo con la legalidad vigente.

Artículo 4.Colectivos especialmente protegidos

Los colectivos de consumidores y usuarios que, por circunstancias especiales, se encuentran en una situación de inferioridad, subordinación, indefensión o desprotección más acusada serán objeto de protección jurídica, administrativa, técnica y de actuaciones específicas en el marco de lo dispuesto en la presente Ley, en especial los niños y adolescentes, las mujeres gestantes, las personas mayores, los enfermos, los discapacitados y los inmigrantes.

TITULO II.

REGIMEN DE PROTECCION DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y USUARIO

CAPITULO PRIMERO.

DERECHO A LA PROTECCION DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD

Artículo 5.Contenido de este derecho

Los productos, actividades y servicios destinados al uso y consumo no pueden suponer riesgos para la salud ni la seguridad de las personas, salvo aquellos que sean usuales o admisibles reglamentariamente en condiciones normales de utilización.

Artículo 6.Ambito de la actuación administrativa

1. Los poderes públicos, en el ámbito de sus respectivas competencias, velarán por la correcta aplicación de la legislación general que tenga por objeto evitar riesgos para la salud y seguridad física de consumidores y usuarios.

2. Del mismo modo, en el ámbito de su competencia, se ejercerá la adecuada vigilancia y control al objeto de prevenir y, en su caso, sancionar cualquier infracción que puede cometerse en la prestación de servicios, en la elaboración, utilización o circulación de bienes que no cumplan las condiciones exigidas en la normativa vigente para garantizar la salud y seguridad de los consumidores y usuarios.

3. Ante la existencia en el mercado de productos, actividades o servicios peligrosos para la salud o la seguridad, se pondrán en práctica las medidas adecuadas para conseguir su detección y retirada de los circuitos comerciales lo antes posible, informando de ello a los consumidores.

4. La Consejería de Sanidad, Consumo y Bienestar Social hará público anualmente, mediante una memoria, el resultado de las campañas encaminadas a la mejora de la calidad de vida en los aspectos concernientes a la salud y la seguridad en materia de uso y consumo. En dicha memoria anual se detallarán las actividades realizadas, indicando los resultados de los controles efectuados y presentando como anexos los fundamentos de sus decisiones.

Artículo 7.Requisitos mínimos en materia de salud y seguridad

1. Los productos, actividades y servicios relacionados con la alimentación deberán cumplir las condiciones higiénico-sanitarias reglamentariamente establecidas, reunir los requisitos obligados sobre información, publicidad, etiquetado, envasado y precintado, así como ser elaborados y manipulados en condiciones higiénicas.

2. La Consejería de Sanidad, Consumo y Bienestar Social promoverá, desarrollará y coordinará programas de formación para consumidores, usuarios y, especialmente, para la formación y el reciclaje del personal de las Administraciones Públicas que ejerza funciones de inspección, información y control o cualquier otra responsabilidad en la aplicación de la presente Ley.

3. Los pacientes, usuarios del sistema sanitario, ya sea este público o privado, recibirán un informe clínico tras el alta hospitalaria y también en aquellos procesos asistenciales que no necesiten ingreso, es decir que comporten sólo consultas ambulantes, el cual incluirá la información relativa a la asistencia médica recibida por el paciente.

4. Los productos cosméticos y dietéticos habrán de garantizar con su composición, envasado y etiquetado su inocuidad, así como la prevención de los riesgos derivados de un uso continuado.

5. La composición, grado de inflamabilidad y normas de uso y limpieza de los productos textiles deberán ser reflejados en sus etiquetas.

6. Todos los artículos que en su composición incluyan sustancias tóxicas, cáusticas, corrosivas, inflamables, explosivas, abrasivas o irritantes, deberán ser envasados con las debidas garantías y llevar grabados o adosados los oportunos signos que adviertan del riesgo de su manipulación, junto con las medidas de seguridad aconsejadas al efecto.

7. Los usuarios o consumidores tendrán derecho a conocer las características higiénico-sanitarias y constructivas de su vivienda, así como la calidad y sistemas de puesta en obra de sus materiales e instalaciones, inclusive las de ahorro energético, gas, agua, fluido eléctrico, saneamiento, ascensor y especialmente las de aislamiento térmico y acústico y las de prevención y extinción de incendios. En todo caso, se observará la prohibición de utilizar en la construcción de viviendas materiales y demás elementos susceptibles de generar riesgos para la salud y seguridad de las personas.

8. Los locales y transportes de uso público en general y, en especial, los destinados a menores en edad escolar, deberán respetar escrupulosamente las normativas reguladoras de la seguridad, salubridad y calidad de los mismos.

9. Toda la información escrita que acompañe a los productos, bienes, actividades y servicios, en cumplimiento del deber de información al consumidor y usuario en materia de salud y seguridad, deberá estar escrita al menos en español y ser de fácil comprensión y lectura.

CAPITULO II.

DERECHO A LA PROTECCION DE LOS INTERESES ECONOMICOS Y SOCIALES

Artículo 8.Contenido de este derecho

Sin perjuicio de lo que establezcan las normas civiles y mercantiles en la materia, así como otras disposiciones de carácter general o las específicas para cada producto o servicio, deberán ser respetados y defendidos los intereses legítimos, económicos y sociales, de los consumidores y usuarios en los términos establecidos en este Estatuto y en las disposiciones que lo desarrollen.

Artículo 9.Ambito de la actuación administrativa

Para la protección y satisfacción del derecho recogido en el artículo precedente, los poderes públicos adoptarán las medidas apropiadas dirigidas, entre otros aspectos, a garantizar:

- a) La inexistencia de publicidad ilícita.
 - b) La exposición pública y visible de los precios y tarifas junto a los productos, bienes y servicios ofertados.
 - c) La entrega, en su caso, de presupuesto previo a las operaciones que indique, necesariamente, su plazo de validez.
 - d) La entrega de resguardo que acredite la fianza o depósito de bienes proporcionados por el cliente, como consecuencia de una operación contratada con especificación clara en dicho resguardo de las características identificativas de dicho bien y del objeto de su depósito.
 - e) La elección por parte del cliente de la forma de pago que más le convenga dentro de las posibilidades ofrecidas por el vendedor o prestador del servicio, sin perjuicio de la cuantía mínima que reglamentariamente se encuentre establecida para los pagos periódicos.
 - f) La entrega de recibo o documento acreditativo de las operaciones realizadas, debidamente desglosado, en su caso.
 - g) La entrega del documento de garantía cuando sea obligado, con la inclusión de los extremos mínimos establecidos por la legislación vigente.
 - h) El afianzamiento de las cantidades entregadas a cuenta en la adquisición de viviendas en construcción.
 - i) El pago por parte del transmitente, en la primera venta de viviendas, del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, de acuerdo con lo establecido en la legislación sobre Haciendas Locales.
 - j) La existencia de hojas de reclamaciones y carteles informativos de fácil lectura e interpretación y su anuncio en lugar visible en todos los establecimientos comerciales. Las hojas de reclamaciones serán entregadas cuando sean exigidas por el consumidor y usuario.
 - k) La conversión en dinero efectivo, cuando así lo solicite el consumidor, de los vales o documentos similares entregados de forma voluntaria a los clientes que pretendan efectuar devoluciones de artículos no deteriorados.
 - l) La exactitud en el peso y medida de los bienes y la correcta prestación de los servicios.
 - m) La legalidad de los precios de los repuestos de los productos al aplicarlos en las reparaciones.
 - n) La imposibilidad de demanda de pago de mercancías o servicios no solicitados.
 - ñ) La comercialización de productos en los que se asegure la existencia de repuestos durante el plazo legalmente establecido y el adecuado servicio técnico cuando sean obligatorios.
- En todo caso los poderes públicos velarán por las condiciones de los servicios posventa y de la realización de los servicios técnicos.
- o) Que los consumidores no se vean limitados, bien directamente, bien mediante el empleo de técnicas comerciales que produzcan el mismo resultado, en la cantidad de productos que pueden adquirir en un establecimiento.
 - p) Que el corte de suministros de servicios públicos de prestación continua no se produzca sin constancia fehaciente de recepción previa por los usuarios de una notificación, concediéndoles

plazo de tiempo suficiente para subsanar el motivo que pueda esgrimirse como fundamento de aquél.

q) Las compensaciones a otorgar al consumidor por las inmovilizaciones de bienes dentro del período de garantía.

Artículo 10. Acuerdos de contratación

1. La Consejería de Sanidad, Consumo y Bienestar Social auspiciará acuerdos o convenios entre asociaciones de consumidores y usuarios y grupos o asociaciones de empresarios o profesionales, para la utilización en los contratos celebrados en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Cantabria de cláusulas y condiciones no abusivas o atentatorias a los principios de buena fe y justo equilibrio de las contraprestaciones.

2. Se procurará la máxima difusión de los acuerdos que se alcancen utilizando al efecto los medios de comunicación social, en especial los de titularidad pública, resaltando las ventajas incorporadas en las condiciones generales pactadas.

3. La existencia de tales pactos podrá hacerse pública por los empresarios o profesionales concertados mediante el uso de distintivos autorizados al efecto.

CAPITULO III.

DERECHO A LA INFORMACION

Artículo 11. Contenido de este derecho

Los consumidores y usuarios tienen derecho a recibir una información veraz, objetiva, eficaz y completa sobre las características esenciales de los bienes y servicios puestos a su disposición en el mercado, de tal forma que puedan efectuar una elección consciente y obtener un aprovechamiento satisfactorio y seguro.

Artículo 12. Ambito de la actuación administrativa

1. Las Administraciones Públicas con competencia en materia de defensa del consumidor y usuario exigirán el estricto cumplimiento de la normativa vigente, común o específica, relativa a la fabricación, composición, presentación, etiquetado y publicidad de los productos y servicios circulantes en el tráfico mercantil.

2. Todas las quejas y reclamaciones presentadas por escrito sobre derechos reconocidos en la presente Ley, serán objeto de contestación expresa por los órganos competentes del Gobierno de Cantabria mediante escrito razonado a los interesados, en el plazo que reglamentariamente se determine.

3. Los poderes públicos llevarán a cabo acciones o campañas orientativas de difusión de información relativa a los derechos y deberes de consumidores y usuarios, junto con los medios para ejercerlos; promoviendo en especial la existencia de programas divulgativos sobre consumo en los medios de comunicación de titularidad pública y privada.

4. Las asociaciones de consumidores y usuarios, oficinas de información, o consumidores que acrediten un interés directo y legítimo, podrán solicitar y obtener los datos sobre sanciones administrativas firmes impuestas durante los cinco años anteriores que les puedan incumbir para su elección, con todo el conocimiento necesario, de los diferentes productos y servicios que se ofrezcan en el mercado, en la medida que los hechos determinantes de la sanción pudieran seguir teniendo virtualidad.

Artículo 13. Oficinas de información

1. Con el fin de facilitar a los consumidores y usuarios la información precisa para el adecuado ejercicio de los derechos que esta norma les reconoce y, en general, atender a la defensa y protección de sus legítimos intereses, la Consejería de Sanidad, Consumo y Bienestar Social fomentará la creación de oficinas de información de titularidad pública o de las organizaciones de consumidores y usuarios que presten o puedan en el futuro prestar sus servicios o realizar actividades en la Comunidad Autónoma de Cantabria.

2. Podrá disponerse la participación regular de las oficinas de información al consumidor de titularidad pública en los colegios arbitrales de consumo que conozcan de conflictos entre partes residentes en el ámbito territorial de aquéllas.

3. Las oficinas de información al consumidor de titularidad pública deberán, dentro del ámbito de sus competencias, asistir y prestar apoyo técnico a las Asociaciones de Consumidores y Usuarios legalmente constituidas cuando éstas lo citen.

4. Queda prohibida toda forma de publicidad expresa o encubierta en las oficinas de información al consumidor de titularidad pública.

CAPITULO IV.

DERECHO A LA EDUCACION Y FORMACION EN MATERIA DE CONSUMO

Artículo 14. Contenido de este derecho

Los ciudadanos tienen derecho a recibir desde la Educación Primaria la enseñanza de materias relacionadas con el consumo y el ejercicio de los derechos de consumidores y usuarios, encaminada especialmente a:

- a) Favorecer el desarrollo de la formación integral de la persona frente al consumismo, subrayando la función social que el consumo cumple cuando se practica adecuadamente en razón a los condicionamientos de necesidad, calidad y precio.
- b) Promover la divulgación del conocimiento básico y elemental del mercado, su regulación y los medios e instrumentos para satisfacer y defender los legítimos intereses de los consumidores y usuarios en cuanto parte considerada, en teoría, más débil del mismo.
- c) Posibilitar un mayor conocimiento y una más adecuada utilización de los bienes y servicios habituales en la satisfacción de las necesidades individuales y colectivas, así como el manejo de la información que necesariamente ha de acompañarles.
- d) Facilitar la divulgación de conocimientos sobre la prevención de riesgos y daños que pudiese originar el consumo de productos o la utilización de bienes o prestación de servicios.

Artículo 15. Ambito de la actuación administrativa

1. Las Administraciones Públicas competentes adoptarán las medidas necesarias para hacer efectivo el derecho a la educación en materia de consumo, fomentando de manera prioritaria:

- a) La inclusión de la educación del consumidor y usuario en todos los ciclos y niveles de la educación obligatoria y, en la medida de lo posible, en los de educación no obligatoria.
- b) La formación permanente en materia de consumo del personal docente.
- c) La elaboración y publicación de métodos pedagógicos y materiales didácticos de apoyo a la educación y formación de los consumidores y usuarios.
- d) La creación y difusión de programas educativos en los medios de comunicación públicos.

2. La Consejería de Sanidad, Consumo y Bienestar Social promoverá, desarrollará y coordinará programas de formación para consumidores y usuarios, especialmente para la formación y reciclaje del personal de las Administraciones Públicas que ejerza funciones de inspección, información y control, o cualquier otra responsabilidad en el ámbito de la presente Ley.

3. El Consejo de Gobierno de Cantabria, a través de la Consejería de Educación y Juventud, fomentará la educación en temas de consumo en todos los diferentes ciclos educativos.

CAPITULO V.

DERECHO A LA REPRESENTACION, CONSULTA Y PARTICIPACION

Artículo 16. Contenido de este derecho

Los consumidores y usuarios tienen derecho a constituirse en organizaciones y asociaciones que ostenten la representación de sus asociados y puedan servir de instrumento para el ejercicio de sus derechos e intereses individuales y colectivos, siempre de conformidad con lo previsto en las leyes procesales.

Artículo 17. Asociaciones de consumidores y usuarios

A los efectos de la presente Ley, se consideran organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios, las constituidas legalmente cuyo objeto social determinado sea la defensa, información, educación, formación, asistencia y representación de sus asociados, así como la defensa de los intereses colectivos de los ciudadanos en cuanto a su condición de consumidores y usuarios en general.

Artículo 18. Derechos de las asociaciones de consumidores y usuarios

1. A los efectos de lo establecido en el art. dieciséis, son, entre otros, derechos de las asociaciones de consumidores y usuarios que se hallen debidamente inscritas en el correspondiente Registro de la Consejería de Sanidad, Consumo y Bienestar Social los siguientes:

- a) Representar a los consumidores y usuarios, según se determine reglamentariamente, en los órganos administrativos creados al efecto para su participación y consulta con carácter previo a la toma de decisiones.
 - b) Solicitar y obtener información de los poderes públicos en todas aquellas cuestiones que les afecten.
 - c) Participar en la elaboración de disposiciones normativas en materia de defensa del consumidor y usuario que hayan de ser aplicables en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
 - d) Obtener, en su caso, del Gobierno de Cantabria ayudas económicas para la consecución de sus fines.
 - e) Promover acciones tendentes a procurar por parte de la Administración el cese de prácticas engañosas o fraudulentas en la oferta, promoción y publicidad de bienes y servicios.
 - f) Exigir la rectificación pública de las informaciones publicitarias engañosas o ilícitas y ejercitar en estos casos el correspondiente derecho de réplica, de acuerdo con la normativa en vigor.
2. Las asociaciones desarrollarán sus actividades observando los principios de buena fe y diligencia que les son exigibles, absteniéndose en especial de divulgar públicamente informaciones que no puedan acreditarse, sin perjuicio de su derecho a presentar las denuncias que estimen oportunas.
3. Los afectados por conductas dolosas o manifiestamente negligentes de las asociaciones de consumidores y usuarios que causen daños injustificados tendrán derecho a exigir ante los órganos jurisdiccionales competentes una rectificación pública, la cesación de la conducta dañosa y la indemnización a que hubiera lugar.

CAPITULO VI. DERECHO A LA PROTECCION JURIDICA

Artículo 19. Actuaciones administrativas de protección

1. Con independencia del derecho de recurrir directamente a la vía judicial ordinaria, los consumidores y usuarios y sus organizaciones tienen derecho a obtener protección sobre sus derechos e intereses, a cuyo efecto, las Administraciones Públicas deberán adoptar las medidas adecuadas para equilibrar las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que aquéllos, individual o colectivamente, puedan encontrarse.
2. Sin perjuicio de las que en cada caso resulten oportunas, procederán, en general, las siguientes actuaciones:
 - a) Realización de campañas de difusión e información en los términos del apartado 3 del art. 12 de la presente Ley.
 - b) Inspección y control de calidad de productos, bienes y servicios.
 - c) Instrucción de procedimientos sancionadores cuando sean detectadas presuntas infracciones a los derechos de consumidores y usuarios.
 - d) Retirada o inmovilización cautelar, mediante procedimientos eficaces, de productos, bienes y servicios o imposición de condiciones previas para su comercialización, cuando se prevea que pueden existir riesgos para la salud o la seguridad de las personas, o bien, grave riesgo de perjuicio para los intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios.
 - e) Potenciación de la coordinación entre los diversos poderes públicos con competencia en la aplicación de esta norma y de la cooperación técnica y jurídica con centros y entidades colaboradoras.

Artículo 20. Arbitraje de Consumo

1. El Gobierno de Cantabria, de acuerdo con la legislación vigente, participará en el Sistema de Arbitraje de Consumo y lo impulsará en el ámbito de la Comunidad Autónoma.
2. Las Administraciones Públicas de la Región propiciarán que las entidades o empresas públicas que de ellas dependan, así como las entidades o empresas privadas que gestionen servicios públicos, incluyan en sus contratos cláusulas de adhesión al Sistema Arbitral para supuestos de reclamaciones o conflictos derivados de la adquisición de productos, así como de la prestación de servicios y actividades a los usuarios.
3. Los órganos de arbitraje estarán integrados por representantes de los sectores interesados, de las organizaciones y asociaciones de consumidores y usuarios y de las Administraciones Públicas dentro del ámbito de sus competencias.

Artículo 21. Inspección de Consumo

1. Los poderes públicos llevarán a cabo campañas y actuaciones puntuales de inspección y control de calidad sobre bienes, productos y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios, para comprobar que se adecuan a la legalidad vigente en lo relativo a sus características técnicas, higiénico-sanitarias, de seguridad y comerciales, y que se ajustan razonablemente a las expectativas que puedan motivar su adquisición.

2. Para su realización, los órganos de la Administración regional, de la Administración periférica del Estado en Cantabria y de las entidades locales actuarán coordinadamente, aunando sus respectivos recursos de inspección y control, en la forma que reglamentariamente se determine.

3. Las actuaciones inspectoras se centrarán de forma primordial sobre aquellos bienes, productos y servicios considerados de uso común, ordinario y generalizado, pudiendo comprender alguna de las siguientes modalidades:

a) «Control de mercado». Dirigida a verificar el cumplimiento de las obligaciones impuestas al sector comercial por la legislación de consumo vigente.

b) «Investigación de mercado». Destinada a obtener información que permita efectuar estudios de mercado y determinar sectores, artículos o actividades de los que pudieran derivarse riesgos para el consumidor y usuario.

c) «Asesoramiento e información a los agentes del mercado». Supone extender el conocimiento y cumplimiento de las normativas aplicables, así como favorecer el uso de buenas prácticas comerciales y fabriles que redunden en beneficio de todos los ciudadanos.

4. El personal de la inspección de consumo tendrá la consideración de autoridad a todos los efectos cuando se encuentre en el ejercicio de sus funciones, debiendo identificarse como tal y pudiendo requerir la exhibición y aportación de documentos industriales, mercantiles, contables o aquellos otros que la Ley obligue a cumplimentar y resulten necesarios para el ejercicio de su labor, así como acceder directamente a los locales y dependencias comerciales o fabriles.

5. Las personas físicas y jurídicas requeridas están obligadas a consentir y facilitar las actuaciones inspectoras, a exhibir, suministrar y facilitar obtención de copia de la información requerida, así como a permitir la práctica de toma de muestras o cualquier otro tipo de actuación dirigida al cumplimiento de su labor de control.

6. Las facultades de la inspección se ejercerán de modo proporcionado, perturbando sólo en lo imprescindible la actividad laboral y empresarial, y quedando aquella obligada a guardar estricto sigilo profesional de la información que obtenga.

Artículo 22. Red de laboratorios

El Gobierno Regional, en coordinación con los municipios que lo soliciten, colaborará en el establecimiento de una red de laboratorios que posibiliten llevar a cabo las pruebas periciales analíticas, de ensayos y de control de calidad sobre los productos de uso y consumo empleando los métodos que al efecto hayan sido establecidos por la normativa en vigor; o bien, en su ausencia, aquellos otros que resulten científicamente idóneos para la detección de defectos que pudieran constituir un fraude o, cuando menos, un riesgo para los consumidores y usuarios.

CAPITULO VII.

ORGANOS PARA LA APLICACION DEL ESTATUTO

Artículo 23. Dirección General de Consumo

Se crea, en virtud del presente Estatuto, dentro de la Consejería de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, una Dirección General de Consumo, a la que le corresponderán las siguientes funciones:

a) La disciplina administrativa en la aplicación del Estatuto del Consumidor y Usuario de Cantabria.

b) La adopción, en caso de urgencia o necesidad, de las medidas adecuadas para proteger la salud y seguridad de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de las competencias que al respecto correspondan a la Dirección General de Sanidad.

c) La gestión del Registro de las asociaciones de consumidores y usuarios de Cantabria, junto con la estadística de éstas y el número de sus socios.

- d) La tramitación de las subvenciones y ayuda técnica prevista en los presupuestos de cada ejercicio para las oficinas de información, las asociaciones de consumidores y otras entidades colaboradoras sin ánimo de lucro.
- e) La información de todos los asuntos que los consumidores y usuarios sometan a su consideración mediante consultas, reclamaciones o denuncias.
- f) El fomento del recurso al arbitraje para la resolución de conflictos surgidos en operaciones de consumo, así como la prestación del soporte técnico y administrativo necesario a la Junta Regional de Arbitraje de Consumo.
- g) La coordinación y participación en los cursos y actividades de la escuela permanente de consumo.
- h) El fomento de la implantación progresiva en el sistema de enseñanza de la educación del consumidor, en colaboración con los órganos regionales y estatales competentes.
- i) La convocatoria y presidencia de la Comisión Regional Coordinadora de Consumo.
- j) Cualesquiera otras que le estén atribuidas por disposición legal o reglamentaria.

Artículo 24. Consejería de Sanidad, Consumo y Bienestar Social

Corresponde a la Consejería de Sanidad, Consumo y Bienestar Social en aplicación de la presente Ley:

- a) Promover campañas de difusión e información en materia de consumo.
- b) Conceder las subvenciones y ayuda técnica prevista en los presupuestos de cada ejercicio para las oficinas de información, las asociaciones de consumidores y otras entidades colaboradoras sin ánimo de lucro.
- c) Propiciar la concertación entre las asociaciones e instituciones representativas de los empresarios y profesionales y las asociaciones de consumidores y usuarios en orden a establecer contratos-tipo para determinados sectores de la contratación.
- d) Publicar la relación de empresas y profesionales, junto con las asociaciones y colegios profesionales que les representen, que hayan aceptado de forma expresa, individualmente o en sus estatutos, el compromiso de someter a arbitraje las reclamaciones de consumidores y usuarios.
- e) Acordar la publicación de estadísticas sobre sanciones aplicadas en los procedimientos una vez firmes, así como sobre los resultados obtenidos en campañas de control de calidad, análisis comparativos o test de productos.
- f) Convocar y presidir el Consejo Regional de Consumo.
- g) Cualesquiera otras que le estén atribuidas por disposición legal o reglamentaria.

Artículo 25. Comisión Regional Coordinadora de Consumo

La Comisión Regional Coordinadora de Consumo es un órgano administrativo de coordinación interna de los diversos departamentos del Gobierno de Cantabria, cuyas funciones son:

- a) Informar todos aquellos asuntos relativos a los consumidores y usuarios que le sean sometidos por los órganos de la Diputación Regional, así como toda disposición general que regule materias referentes al consumo.
- b) Establecer criterios para la utilización racional de los medios humanos y materiales disponibles, evitando duplicidades en las actuaciones de los servicios y formulando una política unitaria y coherente de consumo en la Comunidad Autónoma.
- c) Proponer a los órganos competentes las medidas que se estimen aconsejables para la protección efectiva de los derechos de consumidores y usuarios.
- d) Encargar estudios o informes a los órganos jurídicos o técnicos del Gobierno de Cantabria, o bien, a personas, entidades o instituciones especializadas en la materia de que se trate en cada caso, o en materia general de consumo.
- e) Impulsar la aplicación y desarrollo de la presente Ley.

Artículo 26. Consejo Regional de Consumo

1. El Consejo Regional de Consumo de Cantabria es el órgano de participación de los agentes sociales en la política de protección al consumidor, estando compuesto por representantes de las asociaciones de consumidores y usuarios, organizaciones empresariales, sindicatos, colegios profesionales, cámaras de comercio, así como la propia Administración autonómica, local, a través de la Federación de Municipios de Cantabria, y periférica estatal.

2. El Consejo Regional de Consumo tendrá funciones consultivas y de propuesta a las distintas Consejerías sobre actuaciones en el ámbito de sus respectivas competencias, así como de potenciación de relaciones institucionales entre las Administraciones Públicas y entidades

privadas que conduzcan a iniciativas de defensa del consumidor y usuario, especialmente en lo relativo a la información y a la formación.

3. En el plazo de seis meses, a partir de la publicación de la presente Ley en el «Boletín Oficial de Cantabria», y previo consenso con las organizaciones que han de componer el Consejo, el Gobierno de Cantabria regulará el número, composición y funcionamiento del Consejo Regional de Consumo. Dado el carácter consultivo del mismo, en ningún caso la Administración tendrá una presencia mayoritaria en el mismo.

TITULO III. REGIMEN SANCIONADOR

CAPITULO PRIMERO. INFRACCIONES

Artículo 27. Tipificación y calificación de las infracciones

La tipificación y calificación de las infracciones por el incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidos en el presente Estatuto serán las determinadas a tal efecto por la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, y el Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, regulador de las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria; así como por el resto de la legislación aplicable vigente.

CAPITULO II. SANCIONES

Artículo 28. Tipología de las sanciones

1. Las infracciones a que se refiere esta Ley podrán ser sancionadas mediante la aplicación de las siguientes medidas:

- a) Infracciones leves, multa de hasta un millón (1.000.000) de pesetas.
- b) Infracciones graves, multa comprendida entre un millón una (1.000.001) y cinco millones (5.000.000) de pesetas, cantidad que podrá rebasarse hasta alcanzar el triple del valor de los bienes, productos o servicios objeto de la infracción.
- c) Infracciones muy graves, multa comprendida entre cinco millones una (5.000.001) y cincuenta millones (50.000.000) de pesetas, cantidad que podrá rebasarse hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los bienes, productos o servicios objeto de la infracción.

2. Las referidas infracciones podrán ser también corregidas mediante la sanción accesoria consistente en el decomiso de la mercancía.

3. Corresponde al Gobierno de Cantabria la revisión y actualización periódica de las cuantías previstas para las sanciones dinerarias, de acuerdo con la variación de índices de precios al consumo.

Artículo 29. Medidas provisionales

1. Se consideran medidas provisionales, por lo que no tendrán carácter de sanción, el cese temporal de actividad de establecimientos, instalaciones o servicios hasta tanto se rectifiquen los defectos detectados o se cumplan los requisitos exigidos por razones de salud o seguridad, así como la prestación de fianzas destinadas a garantizar la eficacia de la resolución que pudiera recaer.

2. Estas medidas serán adoptadas en cualquier momento del procedimiento por el órgano competente para iniciar el mismo, siempre mediante acuerdo motivado.

3. En los supuestos en que sea previsible la sanción de decomiso de la mercancía los inspectores o, en su caso, otros agentes de la autoridad podrán proceder cautelarmente a la intervención de la misma, debiendo ser convalidada dicha actuación por la providencia de incoación del procedimiento, sin perjuicio de que en la resolución que se dicte se decrete el decomiso definitivo o se deje sin efecto la intervención ordenada.

4. Durante la tramitación del procedimiento sancionador podrá levantarse la intervención de la mercancía cuando las circunstancias así lo aconsejen, a propuesta del inspector.

5. En caso de riesgo real o previsible para la salud pública se adoptarán cualesquiera otras medidas que ordenen las autoridades sanitarias.

Artículo 30. Gradación de las sanciones

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el art. 27, la cuantía de las sanciones será graduada de acuerdo con:

- a) La cuantía del beneficio ilícito obtenido.
- b) La cuantía de los perjuicios causados.
- c) La intencionalidad, la negligencia y la reiteración o la reincidencia.
- d) El número de consumidores y usuarios afectados.
- e) El volumen de ventas.

2. En vía administrativa, y siempre y cuando no concurra riesgo para la salud, intoxicación, lesión o muerte o existencia de indicios racionales de delito, la multa impuesta será reducida, como mínimo, en tres cuartas partes de su cuantía, pudiendo incluso llegar a dejarse sin efecto, cuando el infractor, en el plazo de un mes desde la notificación de la resolución, reponga a su estado originario la situación alterada por la infracción o abone el importe total de los daños y perjuicios imputados a él.

3. En los supuestos previstos en el punto anterior, el órgano encargado de resolver el recurso administrativo decidirá, a la vista de las circunstancias de cada caso, lo que procede respecto de las sanciones de carácter no pecuniario que hubieran podido imponerse.

Artículo 31. Decomiso de la mercancía

1. Aquellas mercancías definitivamente decomisadas en las que la índole de la infracción permita comprobar, mediante los ensayos o análisis pertinentes, su idoneidad para el uso y consumo humanos, podrán ser destinadas por el órgano sancionador a su aprovechamiento por entidades o instituciones sin ánimo de lucro, nacionales o internacionales, de carácter público o privado.

2. Dichas mercancías deberán ser desnaturalizadas o destruidas cuando su utilización o consumo pueda constituir un peligro para la salud o la seguridad de las personas.

CAPITULO III.

PRESCRIPCION Y CADUCIDAD

Artículo 32. Prescripción

1. Las infracciones a que se refiere la presente Ley prescribirán por el transcurso de los siguientes plazos: las muy graves a los cinco años, las graves a los dos años y las leves al año.

2. La prescripción, que comenzará a correr desde el día en que se hubiera cometido la infracción, se interrumpirá desde el momento en que el procedimiento se dirija contra el presunto infractor.

3. Las sanciones por faltas muy graves prescribirán a los cinco años, las graves a los dos años y las leves al año.

Artículo 33. Caducidad

1. La acción para perseguir las infracciones caducará si, conocida por la Administración competente la existencia de una infracción y finalizadas las diligencias dirigidas al esclarecimiento de los hechos, transcurre un año sin que la autoridad competente acuerde incoar el procedimiento sancionador oportuno.

2. A los efectos previstos en el punto anterior, las actuaciones de la inspección se entenderán finalizadas desde la recepción del análisis inicial en los casos en que hubiera habido toma de muestras.

3. Si no hubiese recaído resolución transcurridos seis meses desde la notificación al interesado del inicio del procedimiento, se iniciará el cómputo del plazo de caducidad establecido en el art. 43.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 34. Disposiciones comunes a ambas figuras

1. La prescripción y la caducidad podrán ser alegadas por los interesados en los procedimientos, en cualquiera de los momentos en que éstos se encuentren.

2. Si se produjera la prescripción o la caducidad, el órgano competente en la materia podrá ordenar la apertura de las oportunas diligencias para determinar el grado de responsabilidad del funcionario o los funcionarios causantes de la demora.

CAPITULO IV. ORGANOS PROCEDIMENTALES COMPETENTES

Artículo 35. Iniciación de los procedimientos

Los Directores generales de la Consejería de Sanidad, Consumo y Bienestar Social competentes por razón de la materia, dictarán la providencia de iniciación en los procedimientos sancionadores previstos en esta Ley.

Artículo 36. Instrucción de los procedimientos

La instrucción de los procedimientos sancionadores será llevada a cabo por un órgano técnico especializado de la Consejería de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, con el fin de garantizar a los inculpados la objetividad e independencia en las actuaciones que puedan practicarse destinadas a acreditar o desvirtuar las imputaciones efectuadas.

Artículo 37. Resolución de los procedimientos

1. Los órganos con competencia para imponer sanciones en el ámbito de la Administración regional son:

- a) Los Jefes de Servicio competentes por razón de la materia, para las sanciones que lleven aparejadas las infracciones leves.
- b) El Director general de Sanidad y el Director general de Consumo, en los ámbitos de sus respectivas competencias, para las que se deriven de infracciones graves.
- c) El Consejero de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, para las que correspondan a infracciones muy graves.

2. En el ámbito de las Administraciones locales regirá su legislación específica, con la salvedad de que las sanciones que apliquen los ayuntamientos, en cumplimiento del presente Estatuto, cuya cuantía exceda de cinco millones (5.000.000) de pesetas, deberán ser impuestas por el Consejero de Sanidad, Consumo y Bienestar Social.

DISPOSICION ADICIONAL

Disposición Adicional Unica

En todo lo no previsto en este Estatuto será de aplicación la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, así como todas aquellas normas legislativas o reglamentarias que la complementen o desarrollen.

DISPOSICION TRANSITORIA

Disposición Transitoria Unica

En tanto no se disponga reglamentariamente otra cosa, los procedimientos sancionadores que traigan causa de las disposiciones de esta Ley se regirán, en todo aquello que no contradiga la misma, por lo dispuesto en el Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de Procedimiento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora.

DISPOSICION FINAL

Disposición Final Unica

Se faculta al Consejo de Gobierno para regular el procedimiento sancionador dirigido a reprimir las conductas constitutivas de infracción a los derechos reconocidos por este Estatuto, el cual deberá ajustarse a los principios recogidos en el título IX de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común; así como para dictar todas aquellas otras disposiciones que se estimen necesarias en aplicación y desarrollo de la presente Ley.

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CASTILLA Y LEÓN

1998/46551 Ley 11/1998, de 5 de diciembre, para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de Castilla y León.

(BOE 16/1999 de 19-01-1999, pág. 2318)

(BOCL 236/1998 de 10-12-1998)

EXPOSICION DE MOTIVOS

La Constitución española en su art. 51 ordena a los poderes públicos garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces la seguridad, la salud y sus legítimos intereses económicos. Asimismo, prescribe que los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, y fomentarán sus organizaciones, que serán oídas en las cuestiones que les puedan afectar.

Igualmente, el art. 53 del texto constitucional dispone que los principios contenidos en su capítulo tercero, en el que se ubica el art. 51, informarán la legislación positiva, la práctica judicial y la actuación de los poderes públicos.

En esta misma sintonía, el Tratado de la Unión Europea ha establecido como objetivo de la actuación comunitaria el fortalecimiento y elevación del nivel de protección de los consumidores.

La Ley Orgánica 11/1994, de 24 de marzo, de Reforma del Estatuto de Autonomía de Castilla y León, al modificar el art. 27 del Estatuto, atribuye a la Comunidad de Castilla y León, en el marco de la legislación básica del Estado, la competencia de desarrollo legislativo en materia de defensa del consumidor y usuario.

La presente Ley, siguiendo el citado mandato constitucional, pretende establecer un marco jurídico adecuado para la defensa de los consumidores y usuarios en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Castilla y León que, siendo respetuoso con el modelo económico diseñado en los arts. 38, 128 y 139 de la Constitución y con las competencias que corresponden al Estado en materia civil, mercantil y procesal y sobre las bases de la sanidad y de la actividad económica general, amplíe, concrete y actualice aquellos aspectos de la defensa del consumidor que están necesitados de regulación, una vez transcurridos más de trece años desde la entrada en vigor de la Ley estatal 26/1984, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios; Ley que, no obstante, seguirá siendo de aplicación en aquellas materias que sean competencia exclusiva del Estado o constituyan normativa básica, como ha precisado el Tribunal Constitucional, entre otras, en la sentencia 15/1989, de 26 de enero.

Esta Ley respeta el carácter específico de la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad y la Ley 1/1993, de 6 de abril, de Ordenación del Sistema Sanitario de Castilla y León, en orden a la defensa de la salud de los ciudadanos.

Entre los aspectos fundamentales de esta Ley, cabe destacar la declaración de los derechos de los consumidores y usuarios, en cuya defensa se compromete a los poderes públicos, de modo que éstos habrán de tenerlos en cuenta en sus actuaciones y en los desarrollos normativos futuros.

El ámbito de aplicación de la Ley se determina a través de la definición del concepto de consumidor, que delimita las personas a las que se extiende la protección legal.

Se tipifican conductas lesivas de los derechos e intereses de los consumidores reconocidos en la Ley y las sanciones que deben imponerse para garantizar su protección, estableciéndose una remisión al procedimiento sancionador reglamentario, que debe inspirarse en los principios básicos de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Con la doble finalidad de garantizar la actuación de las Administraciones en el ejercicio de las competencias de tutela de los intereses generales de los consumidores y de respetar, al mismo tiempo, los derechos de los administrados que son objeto de investigación o control, se regulan las facultades de la Inspección, los deberes de los funcionarios inspectores y las obligaciones de los administrados.

La Ley, acorde con la autonomía otorgada constitucionalmente a las Entidades locales, respeta las competencias que éstas tienen en materia de defensa del consumidor, atribuidas por el art. 25, apartados 2 y 3, de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, en el que se establece que los Municipios ejercerán las competencias en materia de defensa de los consumidores y usuarios en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas. En este sentido, la presente Ley contiene los términos en los que las Corporaciones Locales deben promover y ejercer la protección de los consumidores en sus

respectivos ámbitos territoriales, respetándose la plena capacidad de actuación que las mismas tienen ya atribuidas, y las responsabilidades propias derivadas del ejercicio de dichas competencias. Igualmente, la Ley configura los instrumentos y medios para propiciar y posibilitar la coordinación y colaboración entre la Administración del Estado, las Corporaciones Locales y otras Comunidades Autónomas en el campo de la protección de los consumidores y usuarios.

Por último, en la Ley se contienen disposiciones sobre la aplicación de normas sectoriales que afecten a los derechos de los consumidores, reglas para la delimitación de la competencia territorial en el orden sancionador y las previsiones necesarias para dotar a la Comunidad Autónoma de laboratorios o centros de análisis, públicos o privados, que permitan el ejercicio de las funciones de investigación y control de bienes y productos de consumo.

CAPITULO PRIMERO. OBJETO Y AMBITO DE LA LEY

Artículo 1

La presente Ley tiene por objeto regular la protección y defensa de los consumidores y usuarios en el ámbito de la Comunidad de Castilla y León, en el marco de sus competencias estatutarias y de la legislación básica del Estado.

Los poderes públicos garantizarán con medidas eficaces el ejercicio de los derechos reconocidos en esta Ley.

Artículo 2

A los efectos de esta Ley, se entienden por consumidor o usuario toda persona física o jurídica a la que se ofertan bienes y servicios, o los adquiere, utiliza o disfruta, como destinatario final, para uso o consumo personal, familiar o colectivo, siempre que quien los ofrezca o ponga a su disposición ostente la condición de empresario o profesional, con independencia de su naturaleza pública o privada.

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

CAPITULO II. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

Artículo 3

1. Son derechos de los consumidores y usuarios:

- a) El derecho a la protección de la salud y a la seguridad, de modo que los productos y servicios que se oferten no impliquen riesgos para los consumidores y usuarios.
- b) El derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales, y a la calidad de los bienes y servicios.
- c) El derecho a la información y a la educación en materia de consumo, para facilitar el conocimiento sobre los diferentes productos y servicios y su adecuado uso, consumo o disfrute.
- d) El derecho a la representación, consulta y participación en los asuntos que les afecten y en la elaboración de disposiciones generales.
- e) El derecho a la protección jurídica y administrativa, así como a la reparación o indemnización de daños y perjuicios.

2. Los derechos que esta Ley reconoce a los consumidores y usuarios tienen carácter de irrenunciables.

SECCION PRIMERA. Derecho a la protección de la salud y la seguridad

Artículo 4

Los bienes y servicios destinados a los consumidores y usuarios no implicarán riesgos para su salud o seguridad, salvo los usuales o reglamentariamente admisibles en condiciones normales y previsibles de utilización, habida cuenta, entre otros elementos, las características del bien o servicio, su posible efecto o utilización junto con otros productos, su forma de presentación y etiquetado y las características de los consumidores a los que van destinados.

En cualquier caso, los riesgos derivados de la normal o previsible utilización de bienes y servicios, en razón de su naturaleza o de las personas a las que vayan destinados, deberán ser

puestos en conocimiento previo de los consumidores y usuarios por los medios que resulten apropiados de forma clara y visible.

Artículo 5

1. En orden a la protección de la salud y seguridad de los consumidores y usuarios, las Administraciones públicas de Castilla y León en el ámbito de sus respectivas competencias vigilarán el cumplimiento de la normativa reguladora de los distintos bienes y servicios, y de modo especial:

- a) Las condiciones y requisitos para la apertura de establecimientos e industrias y para el ejercicio de actividades.
- b) Los productos alimenticios, en cuanto a los requisitos exigidos reglamentariamente sobre producción, elaboración, composición, manipulación, envasado, conservación, transporte, comercialización, etiquetado e información al consumidor.
- c) Los bienes destinados al cuidado personal y estético, los productos dietéticos y los cosméticos, respecto a las condiciones exigibles, adoptando las medidas necesarias para que los consumidores y usuarios estén informados sobre la composición, propiedades, condiciones y precauciones de uso.
- d) Los productos tóxicos o peligrosos, para que se ajusten a los requisitos de composición, envasado y etiquetado, asegurando al consumidor o usuario una adecuada información sobre la composición, propiedades, condiciones de utilización y advertencias de peligrosidad.
- e) Los productos manufacturados para que se ajusten a las disposiciones de seguridad previstas en sus normas de calidad y reglamentos aplicables, en relación con su composición, propiedades, envasado, etiquetado, instrucciones de uso, con particular previsión en productos dirigidos a los niños y en bienes de uso doméstico.
- f) Los servicios relacionados con el suministro de gas, electricidad y combustible, agua potable, saneamiento y ascensores para que observen los requisitos de seguridad de las instalaciones y de los materiales, las condiciones de equipamiento y la capacidad técnica y autorizaciones exigibles a las personas o empresas que los presten.

2. La Administración de la Comunidad de Castilla y León colaborará con las demás Administraciones públicas competentes en el sistema de intercambio rápido de información para la detección de riesgos graves e inminentes de los productos de consumo, conforme a lo dispuesto en la legislación básica del Estado.

Artículo 6

Con independencia de las medidas de carácter provisional o cautelar previstas en las normas reguladoras del procedimiento sancionador, las autoridades competentes podrán acordar, de forma motivada y dando audiencia a los interesados, el cierre o suspensión temporal de funcionamiento de establecimientos, instalaciones o servicios y la retirada del mercado de bienes o productos que puedan entrañar peligro para la salud o seguridad de los consumidores o usuarios. Contra dicho acuerdo, que no tendrá carácter sancionador, podrá interponerse por los interesados recurso ordinario, que no suspenderá la ejecución del acto impugnado.

Sin perjuicio de las medidas de carácter informativo que la Administración, en su caso, pudiera adoptar, cuando se haya producido la retirada de mercancías, las empresas responsables de las mismas estarán obligadas a informar a los consumidores de las medidas adoptadas en los casos, plazos y forma que las autoridades competentes determinen en función del riesgo, número de consumidores afectados, tipo de población a la que van destinados los productos y el perjuicio económico ocasionado a los consumidores.

Igualmente, las empresas responsables de los productos que entrañen un riesgo para la salud o seguridad estarán obligadas a la reparación o sustitución de dichos productos en los términos previstos en la legislación del Estado.

SECCION SEGUNDA.

Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales, y de la calidad de los bienes y servicios

Artículo 7

1. Sin perjuicio de lo establecido en las normas civiles y mercantiles, los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales en los términos previstos en esta Ley y las disposiciones que la desarrollen.

2. Los consumidores y usuarios tienen derecho a que los bienes y servicios dispongan de las especificaciones de calidad que determinen las normas aplicables o que resulten adecuadas a las legítimas expectativas de uso o de consumo.

3. El fabricante, el importador o, en su caso, el responsable de la primera puesta en el mercado de los bienes de naturaleza duradera garantizará de acuerdo a la legislación vigente la existencia de un adecuado servicio técnico y el suministro de piezas de repuesto, incluidas las consumibles.

4. El contenido de la oferta, promoción y publicidad sobre bienes o servicios, conforme prevé la legislación vigente, podrá ser exigido por los consumidores y usuarios aunque no se corresponda con el reflejado en el contrato celebrado, o en el documento o comprobante recibido.

5. En la prestación de servicios, en la forma y con los requisitos que reglamentariamente se establezcan, el consumidor tendrá derecho a un presupuesto previo escrito.

6. Cuando los consumidores entreguen un bien o producto con el fin de realizar en ellos una reparación, verificación, comprobación, sustitución o cualquier otro tipo de intervención, el prestador del servicio deberá entregar un resguardo de depósito en el que figure, como mínimo, el depositante, la identificación del establecimiento o depositario, identificación del bien o producto depositado, operación a realizar, fecha de depósito y de entrega del bien o servicio.

Artículo 8

1. En los bienes de naturaleza duradera los consumidores y usuarios tendrán derecho a la garantía, que incluirá la reparación y, en su caso, la sustitución del bien adquirido por otro o la devolución del precio pagado en los términos establecidos en la normativa vigente.

El vendedor, en el momento de la entrega del bien, facilitará al consumidor las instrucciones suficientes para su correcto uso e instalación y el documento de garantía, en el que constará la identificación del producto, el garante, el plazo de duración, el titular de la garantía y los derechos de éste. El plazo mínimo de la garantía será de seis meses a contar desde la fecha de recepción del bien.

2. En los supuestos de reparaciones de bienes de naturaleza duradera, el prestador del servicio deberá facilitar al consumidor un resguardo de depósito de los bienes que se le entreguen para su reparación, se hallen o no en período de garantía, así como un justificante o factura de la reparación efectuada. Igualmente entregará al consumidor el documento de garantía de las reparaciones que efectúe, en el que constará el objeto de la reparación, el garante, el titular de la garantía y sus derechos y el plazo de garantía, que no podrá ser inferior a tres meses desde la recepción por el consumidor del bien reparado.

3. El plazo de garantía mínimo, previsto para las garantías de venta y de reparación de bienes de naturaleza duradera, podrá ser ampliado o reducido, mediante la oportuna disposición reglamentaria, para bienes o productos concretos cuya naturaleza aconseje la modificación del mismo.

4. El transcurso del plazo de garantía se entenderá suspendido durante el período de tiempo que duren las reparaciones efectuadas al amparo de la garantía. En el caso de reposición o sustitución del bien adquirido por otro, se renovará el plazo de garantía.

Artículo 9

1. Las Administraciones Públicas en el ámbito de sus respectivas competencias adoptarán las medidas necesarias destinadas a conseguir los siguientes objetivos:

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

b) La adecuada prestación de los servicios ofertados.

c) La exactitud en el peso, número y medida de los bienes y productos que se suministren o expendan.

d) La transparente información y la correcta aplicación de los precios de los bienes y servicios ofertados, al contado o a plazos.

e) Que se entregue al consumidor y usuario, cuando sea preceptivo, el correspondiente contrato, factura, billete, presupuesto, resguardo de depósito, justificante de la operación o transacción realizada, así como las hojas de reclamaciones.

f) Que se facilite al consumidor y usuario, conforme a la legislación aplicable, garantía de los bienes de naturaleza duradera, servicios técnicos de reparación y repuestos o recambios.

- g) Que la oferta, promoción y publicidad de los bienes y servicios se lleve a cabo de forma que no pueda engañar o inducir a engaño sobre sus características o condiciones, cualquiera que sea el soporte utilizado y el lugar en que se realice.
 - h) Que el consumidor o usuario no sea discriminado injustificadamente en la adquisición de productos y en la prestación de servicios.
 - i) Que se cumplan las prescripciones legalmente establecidas para la protección del consumidor en la regulación sobre ofertas comerciales, actividades de promoción de ventas, ventas especiales y otras modalidades de oferta y venta.
 - j) En general, el cumplimiento de las normas reguladoras de los distintos bienes y servicios.
2. Los poderes públicos velarán para que las cláusulas generales y las que no hayan sido negociadas individualmente se hallen redactadas con concreción, claridad y sencillez y cumplan los principios de buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, lo que excluye la utilización de cláusulas abusivas.
 3. Las Administraciones públicas que prestan servicios a los consumidores o usuarios a través de empresas públicas o privadas aprobarán previamente las cláusulas y condiciones generales que regirán la contratación con los consumidores, velando por la buena fe y el justo equilibrio de las contraprestaciones.
 4. Las autoridades competentes vigilarán el cumplimiento de las disposiciones que establecen la obligación de incluir en los contratos de adhesión menciones dirigidas a la protección de los consumidores y usuarios.

SECCION TERCERA.

Derecho a la información en materia de consumo

Artículo 10

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

Cuando se ofrezcan bienes o servicios para cuya adquisición o prestación se requiera la suscripción de un contrato tipo o de adhesión redactado previa y unilateralmente por el oferente para su aplicación en la contratación con consumidores y usuarios, el modelo de contrato se hallará a disposición de éstos y se anunciará dicha circunstancia en los términos que reglamentariamente se establezca, de tal manera que los consumidores y usuarios puedan informarse adecuadamente de las condiciones de contratación antes de la suscripción del contrato.

2. Toda la información legalmente exigible figurará al menos en lengua castellana.

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

Artículo 11

Al objeto de lograr que los consumidores y usuarios obtengan una información suficiente y correcta de los bienes y servicios que se les ofrecen, las Administraciones públicas competentes velarán por el cumplimiento en sus actuaciones a los siguientes fines:

a) Que la publicidad e información dirigida a los consumidores y usuarios, no contenga elementos falsos o engañosos, ni silencie datos fundamentales, induciendo a error a sus destinatarios y no permitiéndoles una elección consciente y racional de los bienes y servicios ofertados, especialmente, en las ventas a distancia, mediante catálogo, por correo y fuera de establecimiento mercantil. A estos efectos, el órgano administrativo competente podrá requerir de oficio al anunciante para que aporte las pruebas relativas a la exactitud de los datos materiales contenidos en la publicidad, pudiendo ser considerados los datos de hecho como inexactos, cuando no se aporten los elementos de prueba o éstos se estimen insuficientes.

b) Que el etiquetado y marcado de los productos incluya toda la información legalmente establecida.

c) Que se informe a los consumidores y usuarios, por los medios que resulten apropiados o estén previstos reglamentariamente, de los requisitos y condiciones de la prestación de todo tipo de servicios y de los mecanismos de protección del consumidor.

- d) Que los precios y tarifas de los bienes y servicios, así como la información sobre medios y forma de pago, se expongan y faciliten de forma adecuada, cualquiera que sea el sistema de venta de los bienes o de prestación de los servicios.
- e) Que la documentación que, según las distintas normas aplicables, deba ser entregada a los consumidores y usuarios como justificantes de la transacción realizada incluya toda la información legalmente exigible para la protección de sus legítimos intereses.
- f) Que en la oferta, promoción y publicidad sobre viviendas, se facilite a los consumidores información sobre sus características constructivas, su precio o coste y forma de pago, la garantía de la vivienda, la garantía de las cantidades entregadas a cuenta y los demás datos establecidos reglamentariamente para la protección de los consumidores y usuarios.
- g) Que en la compraventa de vehículos se ponga a disposición de los consumidores información documental sobre sus características, precio de venta y forma de pago, plazo de entrega, garantía y demás requisitos previstos reglamentariamente.
- h) Que en las operaciones de crédito los anuncios y ofertas dirigidas a los consumidores se adecuen a las normas sobre publicidad, se facilite a éstos la reglamentaria información documental y se les entregue el contrato o proyecto de documento contractual, según lo dispuesto en la legislación vigente.

Artículo 12

1. Las Administraciones Públicas, en el ámbito de sus respectivas competencias, realizarán y promoverán campañas informativas y de divulgación sobre las normas que regulan las características y la comercialización de bienes y servicios, encaminadas a un mejor conocimiento de las mismas por parte de los consumidores y empresarios. Igualmente promoverán programas de información sobre los derechos de los consumidores, prestando especial interés a aquellos colectivos que se encuentren en situaciones de inferioridad o indefensión, como niños, ancianos o discapacitados.

2. La Junta de Castilla y León, en colaboración, en su caso, con las Corporaciones Locales y las organizaciones de consumidores y de empresarios, a fin de proporcionar una mayor y más adecuada información al consumidor, desarrollará las siguientes actividades:

- a) El fomento de la utilización de etiquetado informativo complementario que, conforme a la normativa vigente, tenga carácter voluntario, como la información nutricional o ecológica y las especificaciones sobre ruido en los aparatos de uso doméstico.
- b) La difusión de los derechos de los consumidores y de estudios sobre la calidad de productos y servicios, las formas de producción y comercialización y los hábitos de consumo.
- c) La promoción de campañas informativas sobre los derechos del consumidor en los medios de comunicación.

SECCION CUARTA.

Derecho a la educación y formación en materia de consumo

Artículo 13

1. Los consumidores y usuarios tienen derecho a recibir educación y formación adecuada en materia de consumo, que les permita conocer sus derechos y la forma de ejercerlos.

2. Las Administraciones públicas en el ámbito de sus respectivas competencias organizarán, promoverán e incentivarán programas de educación y formación. A tal fin desarrollarán las siguientes actividades:

- a) Divulgar el conocimiento de los derechos de los consumidores y usuarios y los instrumentos de protección de estos derechos, con especial atención a la infancia, la tercera edad y la población de los núcleos rurales, procurando una adecuada formación en materia de prevención de riesgos en el consumo de productos y de fraudes en la prestación de servicios.
- b) Potenciar la formación del personal integrante de las Organizaciones de consumidores y de las Administraciones e consumo.
- c) Fomentar en los empresarios los conocimientos en consumo en el ámbito de su actividad.
- d) Capacitar al personal docente en materia de consumo.
- e) Favorecer en las organizaciones y movimientos juveniles, de protección a la infancia, de personas mayores y de apoyo a personas discapacitadas las acciones dirigidas a la información, formación y defensa de los consumidores y usuarios.
- f) Elaborar y publicar material didáctico de apoyo a la labor educativa y formativa en materia de consumo.

3. La Junta de Castilla y León, en el marco de sus competencias, incluirá la formación para el consumo en todos los niveles de la enseñanza, promoviendo la educación para el consumo en los centros escolares.

SECCION QUINTA.

Derecho a la representación, consulta y participación

Artículo 14

1. Los consumidores y usuarios tienen derecho a constituirse, de conformidad con la legislación vigente, en asociaciones y organizaciones para la representación y defensa de sus intereses.

2. A los efectos de la presente Ley tienen la consideración de asociaciones u organizaciones de consumidores y usuarios de Castilla y León las entidades sin finalidad de lucro constituidas legalmente para la información, educación y defensa de los consumidores.

3. Asimismo, se considerarán organizaciones de consumidores y usuarios las entidades constituidas con arreglo a la legislación cooperativa que cumplan las siguientes condiciones:

a) Incluir en sus Estatutos, como objeto social, la información, educación y defensa de los consumidores.

b) Constituir, conforme a su legislación específica, un fondo integrado como mínimo por el 15 por 100 del excedente neto de cada ejercicio económico, destinado exclusivamente al objeto social señalado en el apartado a).

Artículo 15

1. Las Administraciones públicas de Castilla y León fomentarán el asociacionismo de consumidores y usuarios como cauce adecuado de representación, consulta, participación y ejercicio efectivo de sus derechos.

2. Las asociaciones y organizaciones de consumidores y usuarios de Castilla y León podrán recibir ayudas de la Junta de Castilla y León en los términos que reglamentariamente se establezcan, siempre que figuren inscritas en el Registro de Organizaciones de Consumidores y Usuarios de Castilla y León y destinen los medios de ayuda y colaboración que reciban a la exclusiva protección de los consumidores y usuarios. Las organizaciones inscritas en el Registro de Organizaciones de Consumidores y Usuarios de Castilla y León podrán explicitarlo así en sus documentos.

No podrán disfrutar de las ayudas a las que alude el apartado anterior las asociaciones u organizaciones de consumidores y usuarios que incluyan como miembros a personas jurídicas con finalidad de lucro, las que perciban ayudas de empresas suministradoras de bienes o servicios o de agrupaciones empresariales, o las que efectúen publicidad comercial o no meramente informativa de bienes y servicios.

3. Las asociaciones y organizaciones de consumidores podrán acceder a los beneficios establecidos en la legislación específica sobre el voluntariado, pudiendo constituir la protección del consumidor una de sus tareas de intervención.

Artículo 16

1. Las asociaciones y organizaciones de consumidores y usuarios de Castilla y León tendrán representación, en los términos que reglamentariamente se establezca, en los organismos públicos de la Comunidad Autónoma cuyas actividades puedan afectar a sus derechos e intereses.

2. Las Asociaciones de Consumidores y Usuarios podrán participar en el Sistema Arbitral de Consumo como representantes de los consumidores, en la forma prevista en las disposiciones vigentes.

Asimismo, podrán intervenir en representación de los consumidores y usuarios en otros sistemas de arbitraje o conciliación, de conformidad con lo establecido en la correspondiente normativa sectorial.

Artículo 17

El Consejo de Consumidores y Usuarios de Castilla y León es el órgano de carácter consultivo y de participación de los consumidores y usuarios para la protección y defensa de sus intereses, que se hallará adscrito al departamento de la Junta de Castilla y León que ostente la competencia en materia de consumo. Reglamentariamente se establecerán su composición, funciones y organización.

Artículo 18

1. Las asociaciones y organizaciones de consumidores y usuarios de Castilla y León serán oídas en consulta en el procedimiento de elaboración de disposiciones de carácter general de esta Comunidad Autónoma que afecten directamente a los derechos e intereses de los consumidores y usuarios.

El trámite de audiencia se efectuará mediante consulta al Consejo de Consumidores y Usuarios de Castilla y León. No obstante, se entenderá cumplido dicho trámite cuando las asociaciones y organizaciones de consumidores se encuentren representadas en órganos colegiados que hayan sido consultados en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general.

2. Será preceptiva la audiencia de las asociaciones y organizaciones de consumidores y usuarios, a través del Consejo de Consumidores y Usuarios de Castilla y León, en los siguientes casos:

- a) En la elaboración de los reglamentos de aplicación de esta Ley.
- b) En la elaboración de reglamentaciones sobre bienes y servicios de uso y consumo.
- c) En el procedimiento de elaboración de ordenanzas municipales sobre bienes o servicios destinados a los consumidores y usuarios.
- d) En el procedimiento de aprobación de precios y tarifas de bienes y servicios sometidos al control de las Administraciones Públicas.
- e) En la aprobación de los modelos de contrato de prestación de servicios a los consumidores y usuarios cuando estos servicios sean realizados por las Administraciones Públicas a través de empresas públicas o privadas concesionarias.
- f) En los casos en que una disposición legal o reglamentaria así lo establezca.

SECCION SEXTA.

Derecho a la protección jurídica y administrativa, así como a la reparación o indemnización de daños y perjuicios

Artículo 19

1. En el ámbito de sus competencias las Administraciones públicas de Castilla y León desarrollarán campañas de vigilancia, inspección y análisis encaminados a la protección de la salud y seguridad de los consumidores y usuarios y la defensa de sus legítimos intereses económicos.

2. Los niños, ancianos, discapacitados físicos o psíquicos, inmigrantes y, en general, aquellos consumidores y usuarios que de una forma individual o colectiva se encuentren en una situación de inferioridad o indefensión, deberán recibir una protección especial en relación con los bienes y servicios puestos a su disposición.

Artículo 20

1. Las Administraciones Públicas de Castilla y León con competencias en materia de consumo podrán crear servicios u oficinas públicas de información y protección al consumidor, en las que se informe a los consumidores sobre el ejercicio de sus derechos y se reciban y resuelvan sus denuncias o reclamaciones.

2. Existirá al menos un servicio u oficina pública de información y protección al consumidor en todas las ciudades de más de 20.000 habitantes. La Junta de Castilla y León velará porque el conjunto de oficinas existentes garantice el derecho de todos los consumidores de la Comunidad Autónoma a recibir los servicios de una de ellas, colaborando con las Corporaciones Locales en su funcionamiento y en la prestación de sus servicios a zonas más amplias que el ámbito municipal.

3. La Junta de Castilla y León fomentará y apoyará la creación de servicios u oficinas de información y protección al consumidor en las Corporaciones Locales.

4. Los servicios u oficinas de información y protección al consumidor de titularidad pública tendrán las siguientes funciones:

- a) Informar y orientar a los consumidores sobre el ejercicio de sus derechos.
- b) Defender los derechos de los consumidores facilitando y encauzando la resolución de conflictos mediante procedimientos voluntarios.
- c) Recibir y resolver las reclamaciones y denuncias que presenten, salvo en los supuestos que su resolución, por razones de competencia material o territorial, corresponda a otro organismo, en cuyo caso se remitirá al organismo competente.

- d) Las que les asigne, en función de sus competencias, la Administración de que dependan.
 - e) Cualquier otra que reglamentariamente se establezca.
5. En las oficinas públicas de información y protección al consumidor estará prohibida cualquier forma de publicidad expresa o encubierta de empresas, bienes o servicios.

Artículo 21

Los consumidores y usuarios de Castilla y León tienen derecho a una eficaz protección jurídica, ordenada a la reparación e indemnización por los daños y perjuicios que puedan sufrir como consecuencia de la adquisición, uso o disfrute de los bienes y servicios que se pongan a su disposición en el mercado, de acuerdo con lo establecido en la legislación general del Estado en materia de garantías y responsabilidades.

A estos efectos, las Asociaciones de Consumidores, en el marco de la legislación vigente, gozan de legitimación para ejercitar acciones en defensa de sus asociados, de la propia Asociación y de los intereses generales de los consumidores, pudiéndose beneficiar, en los casos previstos legalmente, del derecho a la asistencia jurídica gratuita.

La Junta de Castilla y León asesorará a las Oficinas Municipales de Información al Consumidor y Asociaciones de usuarios y consumidores a través de los oportunos convenios.

Artículo 22

1. La Junta de Castilla y León, de conformidad con la legislación vigente, participará en el Sistema Arbitral de Consumo e impulsará su implantación en las Corporaciones Locales, como vía extrajudicial de resolución de conflictos que afecten a los consumidores y usuarios, garantizando en todo caso el acceso de todos los ciudadanos de Castilla y León al Sistema Arbitral de Consumo.

2. Las Administraciones públicas que gestionen servicios públicos a través de empresas públicas o privadas concesionarias procurarán la adhesión de éstas al sistema arbitral para la resolución de los conflictos que se susciten con los consumidores y usuarios de los servicios.

CAPITULO III. INFRACCIONES Y SANCIONES

Artículo 23

1. Las infracciones en materia de consumo serán objeto de sanción administrativa previa instrucción del oportuno expediente, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que puedan concurrir.

2. Cuando a juicio de la Administración competente las infracciones pudieran ser constitutivas de delito o falta, dará traslado al Ministerio Fiscal y se abstendrá de proseguir el procedimiento sancionador. Las medidas administrativas precautorias o cautelares que se hubieran adoptado se mantendrán hasta tanto la autoridad judicial se pronuncie sobre las mismas. La sanción penal excluirá la imposición de sanción administrativa. Si no se hubiera estimado la existencia de delito o falta, la Administración podrá continuar el expediente sancionador con base, en su caso, en los hechos que el órgano judicial haya considerado probados.

Artículo 24

Se consideran infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios a los efectos de esta Ley:

1. El incumplimiento de los requisitos, condiciones, obligaciones o prohibiciones de carácter sanitarios.
2. Las acciones y omisiones que produzcan o puedan producir algún riesgo o daño para la salud de los consumidores y usuarios.
3. El incumplimiento o transgresión de los requerimientos que formulen las autoridades sanitarias para situaciones específicas a fin de evitar contaminaciones u otro tipo de circunstancias que puedan ser gravemente perjudiciales para la salud pública.
4. La alteración, adulteración o fraude en la calidad o cantidad de toda clase de bienes o servicios susceptibles de consumo.
5. La oferta, promoción, publicidad o información falsa o engañosa de bienes o servicios.
6. El incumplimiento de las normas que prohíben la utilización de cláusulas abusivas.
7. La negativa injustificada a atender las demandas de los consumidores y usuarios, cuando su satisfacción esté dentro de las disponibilidades del vendedor o prestador del servicio, o su contenido se corresponda con la oferta o publicidad realizada.

8. El incumplimiento de las normas sobre precios autorizados, publicidad de precios y facturación, la ocultación al consumidor de parte del precio mediante las formas de pago, o cualquier tipo de intervención o actuación ilícita que suponga un incremento de los precios de bienes y servicios.
9. La negativa a entregar al consumidor o usuario factura o comprobante de la operación, ejemplar del contrato suscrito por el consumidor o usuario, documento de garantía de los bienes de naturaleza duradera, resguardo de depósito, o cualquier otro tipo de documento exigido reglamentariamente para la protección de los consumidores, así como la negativa a facilitar al consumidor o usuario las hojas de reclamaciones en los casos en que sea preceptivo.
10. El incumplimiento de las normas sobre autorizaciones, registros y documentación, establecidos como requisitos para el ejercicio de la actividad o como garantía para la protección de los consumidores y usuarios.
11. El incumplimiento de las disposiciones sobre normalización, envasado, etiquetado, publicidad e información de toda clase de bienes y servicios.
12. El incumplimiento de las disposiciones reguladoras del almacenamiento, conservación, transporte y condiciones de venta o suministro de bienes.
13. El incumplimiento del contenido de la garantía o de sus normas reguladoras.
14. El incumplimiento de las disposiciones que regulan la prestación de servicios.
15. El incumplimiento de las normas sobre seguridad en cuanto afecten o puedan suponer un riesgo para el consumidor o usuario.
16. El incumplimiento de la obligación de informar a los consumidores, a requerimiento de las autoridades competentes, de los bienes o productos objeto de medidas de retirada del mercado.
17. La obstrucción, resistencia o negativa a suministrar datos a los funcionarios inspectores y, en general, a facilitar las funciones de información, vigilancia e inspección y la adopción de medidas cautelares.
18. La falta de remisión al órgano administrativo competente de cuantos datos o documentos deban presentarse. A estos efectos, se entenderá que hay falta de remisión cuando la misma no se produzca dentro del plazo concedido por el órgano competente al reiterar el requerimiento.
19. El suministro de información o documentación inexacta o falsa.
20. La manipulación, traslado o disposición de la mercancía cautelarmente intervenida o retirada del mercado por las autoridades competentes.
21. En general, el incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en esta Ley y disposiciones que la desarrollen.

Artículo 25

1. Las infracciones a la presente Ley podrán calificarse como leves, graves y muy graves.
2. Son infracciones leves las previstas en el artículo anterior, cuando no puedan calificarse como graves o muy graves de acuerdo con lo previsto en los apartados siguientes.
3. Son infracciones graves las contempladas en el art. 24, cuando concurra alguna de las circunstancias siguientes:
 - a) Grave riesgo creado para la salud o seguridad de los consumidores y usuarios.
 - b) Grave perjuicio económico causado a los consumidores y usuarios.
 - c) Gran número de consumidores y usuarios afectados.
 - d) Importancia económica del beneficio obtenido como consecuencia de la comisión de la infracción.
 - e) Negligencia grave o intencionalidad.
 - f) Reincidencia en la comisión de infracciones leves de la misma naturaleza en el término de un año.
4. Son infracciones muy graves las previstas en el art. 24, cuando concurra alguna de las circunstancias siguientes:
 - a) Negligencia grave o intencionalidad de la que derive un grave riesgo para la salud o un grave perjuicio económico, siempre que el riesgo para la salud o el perjuicio económico afecten a un número considerable de consumidores o usuarios.
 - b) Reincidencia en la comisión de infracción grave de la misma naturaleza en el término de un año.

Artículo 26

1. Serán sujetos responsables de las infracciones, aún a título de simple inobservancia, las personas físicas o jurídicas que participen o incurran en las mismas, tanto por acción como por omisión.

2. En particular, se considerarán responsables, salvo prueba que acredite la responsabilidad de un tercero:

a) De las infracciones cometidas en productos envasados o etiquetados, el fabricante, envasador o vendedor que figure en el envase o etiqueta.

b) De las infracciones cometidas en productos que carezcan de etiquetado, en la etiqueta no conste la identificación de la empresa, o se vendan a granel, el tenedor de los mismos.

c) De las infracciones cometidas en la prestación de servicios, la persona física o jurídica con la que contrató el consumidor la prestación del servicio o la que resulte legalmente obligada.

3. Sin perjuicio de lo previsto en el apartado 2, se considerará que comete infracción el que intencionadamente o por negligencia distribuya, suministre o venda bienes de consumo que incumplan las normas sobre etiquetado.

4. En el supuesto de infracciones cometidas en productos procedentes de otros países de la Unión Europea, o de Estados que no formen parte de ésta, se considerará responsable a la persona física o jurídica que en primer lugar introduzca o ponga en circulación el producto en el mercado.

5. Igualmente incurrirán en responsabilidad administrativa en los supuestos de infracciones cometidas por personas jurídicas, quienes actúen como directivos u órgano rector de la persona jurídica, o en representación legal o voluntaria de la misma, siempre que hubieran participado en los hechos.

Artículo 27

1. Las infracciones a la presente Ley serán sancionadas de la forma siguiente:

a) Las infracciones leves, con multas de 25.000 pesetas hasta 750.000 pesetas.

b) Las infracciones graves, con multas desde 750.001 pesetas hasta 2.500.000 pesetas.

c) Las infracciones muy graves, con multa desde 2.500.001 pesetas hasta 100.000.000 de pesetas. En este caso, podrá acordarse el cierre temporal de la empresa, establecimiento o industria infractora por un período máximo de cinco años.

2. Las cuantías señaladas anteriormente podrán ser revisadas y actualizadas periódicamente por la Junta de Castilla y León, teniendo en cuenta la variación de los índices de precios al consumo.

3. Las sanciones previstas en el apartado 1 se graduarán con arreglo a los siguientes criterios:

a) Existencia de intencionalidad o reiteración.

b) Capacidad económica del infractor o posición de dominio en algún sector del mercado.

c) Beneficio económico obtenido como consecuencia de la comisión de la infracción.

d) Naturaleza de los perjuicios causados.

e) La reparación de los perjuicios causados como consecuencia de la infracción.

f) Número de consumidores o usuarios afectados

g) El tipo de consumidor al que va destinado el producto o servicio, en razón de la situación de inferioridad o indefensión en que pueda encontrarse el consumidor, individual o colectivamente, y en concreto a los colectivos referidos en el art. 19.2 de la presente Ley.

4. La autoridad a quien corresponda resolver el expediente podrá acordar, como sanción accesoria, el decomiso de la mercancía adulterada, deteriorada, falsificada, fraudulenta, no identificada o etiquetada, o que pueda entrañar riesgo para el consumidor o usuario. Dicha autoridad determinará el destino final que deba darse a las mercancías decomisadas, que deberán destruirse si su utilización o consumo constituyera peligro para la salud pública.

Los gastos que origine la intervención, depósito, transporte y destrucción de la mercancía objeto de la sanción serán por cuenta del infractor.

Artículo 28

Las infracciones y sanciones previstas en esta Ley prescribirán en el plazo de cuatro años.

El plazo de prescripción para las infracciones comenzará a contarse desde el día en que la infracción se hubiera cometido y para las sanciones, desde el día siguiente al que hubiera adquirido firmeza la resolución sancionadora.

CAPITULO IV. EL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

Artículo 29

El procedimiento sancionador se ajustará a los principios contenidos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y se tramitará en la forma y plazos reglamentariamente establecidos por la Junta de Castilla y León.

Artículo 30

Los órganos y autoridades de la Junta de Castilla y León competentes para iniciar, instruir y resolver los procedimientos sancionadores por infracciones a la presente Ley se determinarán en las correspondientes normas de atribución de competencias.

Artículo 31

Las infracciones a esta Ley podrán ser sancionadas por las Corporaciones Locales, dentro del ámbito de sus competencias, mediante la apertura del procedimiento administrativo previsto en el art. 29, el cual se aplicará en defecto de Ordenanza municipal que regule el procedimiento sancionador. Reglamentariamente se establecerán los límites de las cuantías de las sanciones a imponer por las Corporaciones Locales, en función de sus distintas bases de población y ámbitos competenciales en materia de defensa de los consumidores y usuarios contemplados en la legislación de Régimen Local.

Artículo 32

El órgano competente para iniciar el procedimiento sancionador podrá adoptar en cualquier momento y de forma motivada las medidas de carácter provisional o cautelar que resulten necesarias para asegurar la eficacia de la resolución final que pudiera recaer. Dichas medidas se adoptarán siempre que existan indicios racionales de riesgo para la salud y seguridad de los consumidores o cuando se vulneren de forma grave los intereses económicos de los mismos. Las medidas provisionales o cautelares podrán consistir en el cierre o suspensión de funcionamiento de establecimientos, instalaciones o servicios y en la inmovilización de mercancías. Las medidas serán proporcionadas a los objetivos que se pretendan garantizar en cada caso concreto.

CAPITULO V. INSPECCION

Artículo 33

Para garantizar los derechos de los consumidores y usuarios reconocidos en esta Ley, la Inspección de Consumo, en el ámbito de sus competencias, constituye uno de los instrumentos al servicio de las Administraciones públicas dirigido a velar por el cumplimiento de las normas sobre protección de los consumidores, sin perjuicio de las actividades inspectoras reguladas en otras leyes.

Artículo 34

En el ejercicio de su función, los Inspectores de consumo tendrán la consideración de agentes de la autoridad a todos los efectos y estarán autorizados, de conformidad con la legislación vigente a:

- a) Acceder libremente y sin previo aviso a los establecimientos, oficinas e instalaciones de las empresas donde se producen, elaboran, almacenan, distribuyen o venden bienes o se prestan servicios.
- b) Acceder a la información y documentación industrial, mercantil y contable, cualquiera que sea su soporte, de las empresas que inspeccionen, cuando lo consideren necesario en orden a la comprobación del cumplimiento de las disposiciones sobre protección al consumidor.
- c) Solicitar la comparecencia en las oficinas públicas de los empresarios o profesionales en los casos en que desarrollen su actividad en el domicilio particular, o no dispongan de un local comercial.
- d) Practicar la toma de muestras de los bienes o productos.

- e) Adoptar las medidas previstas en los arts. 6 y 32, bien a instancia de la autoridad competente, bien por propia iniciativa, en cuyo caso se procederá a su ratificación o levantamiento por el órgano competente.
- f) Requerir cuanta información o documentación estimen necesaria para cerciorarse del correcto cumplimiento de la legislación vigente en materia de defensa del consumidor.
- g) Realizar cualquier otro acto de investigación o examen que juzguen necesario para verificar el cumplimiento de las normas de protección al consumidor.
- h) Solicitar la colaboración de otras autoridades y el apoyo de los Cuerpos de Seguridad en los supuestos de obstrucción, resistencia o negativa a facilitar las labores de inspección.
- i) Informar y asesorar a los empresarios y profesionales para un mejor conocimiento y cumplimiento de la normativa vigente.

Artículo 35

1. En el ejercicio de sus funciones los inspectores están obligados a identificarse y, cuando le sea solicitado, exhibir las credenciales de su condición.
2. Los inspectores tienen estricta obligación de cumplir el deber de secreto y sigilo profesional. El incumplimiento de este deber será sancionado conforme a los preceptos disciplinarios que les sean de aplicación.
3. Las actuaciones inspectoras se llevarán a cabo en el marco competencial previsto en la normativa sobre defensa de los consumidores y usuarios y las disposiciones que la desarrollen.

Artículo 36

Cuando los inspectores aprecien algún hecho que pueda constituir infracción levantarán la correspondiente acta, en la que harán constar la identificación del inspector o inspectores actuantes, los datos relativos a la empresa inspeccionada y al compareciente, los hechos presuntamente constitutivos de infracción, las medidas cautelares adoptadas en su caso y cualquier otra circunstancia que estimen relevante.

Los hechos recogidos en acta por los inspectores, observando los requisitos legales pertinentes, gozarán de presunción de veracidad sin perjuicio de las pruebas que en defensa de los respectivos derechos o intereses puedan señalar o aportar los interesados.

Las actas se formalizarán al menos por duplicado ante el titular de la empresa o establecimiento sujeto a inspección, o ante su representante legal o persona responsable y, en su defecto, ante cualquier dependiente, entregándose copia al compareciente. Si dichas personas se negaran a intervenir o firmar en el acta, ésta será autorizada con la firma de un testigo, si fuera posible, y en todo caso por el Inspector o Inspectores actuantes, sin perjuicio de las responsabilidades a que diera lugar tal negativa. La negativa a la firma del acta se constatará en acta por el inspector mediante la oportuna diligencia.

Artículo 37

Reglamentariamente se regulará la estructura y funciones de los Servicios de Inspección de Consumo encargados de garantizar y velar por el cumplimiento de lo dispuesto en esta Ley.

CAPITULO VI.

OBLIGACIONES DE LOS ADMINISTRADOS

Artículo 38

Las personas físicas o jurídicas estarán obligadas ante los órganos competentes y ante los servicios de inspección a:

- a) Suministrar los datos e información que les sean solicitados sobre la identidad del compareciente, la titularidad de la empresa, las actividades que desarrollen, las características de las instalaciones o locales, los proveedores y distribuidores, los productos elaborados o comercializados y los servicios prestados.
- b) Conservar la documentación exigida por la normativa vigente en los plazos previstos en la misma.
- c) Exhibir y facilitar copias de la documentación, cualquiera que sea su soporte, sobre autorizaciones y registros, controles de calidad, transacciones comerciales llevadas a cabo y precios aplicados, folletos publicitarios y cuanta documentación se estime relevante.
- d) Permitir que se practiquen tomas de muestras, inmovilizaciones cautelares, decomisos de productos y retirada del mercado de las mercancías que elaboren, distribuyan, almacenen o

comercialicen, así como el cierre o suspensión de funcionamiento de los establecimientos, instalaciones o servicios.

e) Firmar el acta formulada por los inspectores, como mera constancia de la visita efectuada, sin perjuicio de las observaciones que el compareciente pueda efectuar en la misma en defensa de sus intereses. La firma del acta no implicará la aceptación del contenido del acta.

f) Colaborar en la retirada del mercado de productos que supongan riesgo para la salud y seguridad.

g) Facilitar a la inspección los medios que tengan a su disposición para permitir las labores de comprobación, control e inspección.

h) Y, en general, permitir y facilitar las labores y funciones de inspección.

CAPITULO VII.

COORDINACION Y COLABORACION ENTRE ADMINISTRACIONES PUBLICAS

Artículo 39

Las Administraciones públicas de Castilla y León en el ejercicio de sus competencias y en sus respectivos ámbitos territoriales, promoverán y desarrollarán la defensa y protección de los consumidores y usuarios en los términos previstos en la presente Ley, actuando, en sus relaciones, de acuerdo con los principios de coordinación y cooperación.

Artículo 40

1. La coordinación y colaboración entre la Administración Autonómica y la de las Corporaciones Locales en materias previstas en esta Ley se instrumentará a través de la Comisión de Cooperación de Consumo, en la que participarán la Junta de Castilla y León y las Corporaciones Locales en la forma que reglamentariamente se establezca.

Podrán crearse Comisiones Provinciales de Cooperación en materia de Consumo en los términos que reglamentariamente se determine.

2. Serán funciones de la Comisión de Cooperación de Consumo las siguientes:

a) Estudiar y analizar las situaciones y problemas que puedan plantearse a los consumidores y usuarios de Castilla y León.

b) Programar y coordinar las campañas informativas sobre bienes y servicios de consumo y las actividades de los servicios u oficinas de información y protección al consumidor existentes en la Comunidad.

c) Estudiar, proponer y analizar la programación y ejecución de actividades inspectoras y las derivadas de los sistemas de intercambio rápido de información sobre productos peligrosos.

d) Estudiar y armonizar criterios sobre las actividades de las Juntas Arbitrales de Consumo, los Consejos Municipales de Consumo y sobre la elaboración de Ordenanzas Municipales que afecten a los ciudadanos en su calidad de consumidores y usuarios.

e) Intercambiar información sobre autorizaciones y ceses de empresas y establecimientos, actuaciones inspectoras, expedientes sancionadores, denuncias y laudos arbitrales, elaborando estudios sobre dichas cuestiones.

f) Fomentar y hacer propuestas sobre la participación de las asociaciones de consumidores en las actividades municipales y regionales de consumo.

g) Proponer la elaboración de normas de consumo.

h) Planificar las acciones de formación del personal de las Administraciones públicas dedicado a la defensa de los consumidores y usuarios.

Artículo 41

A fin de asegurar la necesaria cooperación y coordinación entre las distintas Administraciones públicas con competencias que directa o indirectamente se refieran a la defensa del consumidor y usuario, la Junta de Castilla y León podrá celebrar convenios de colaboración con el Gobierno del Estado, las Corporaciones Locales y otras Comunidades Autónomas adoptando cuantas medidas estime necesarias para hacer efectivos dichos principios, de acuerdo con lo previsto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Disposición Adicional Primera

Las disposiciones generales que se dicten al amparo de otras materias sustantivas distintas de la defensa de los consumidores, siempre que afecten a éstos, deberán respetar los derechos que se les reconoce en la presente Ley.

Disposición Adicional Segunda

El régimen de medidas cautelares, infracciones y sanciones contemplado en esta Ley será de aplicación para la defensa de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de las disposiciones sectoriales específicas aplicables.

Disposición Adicional Tercera

Las remisiones que realizan los Decretos aprobados por la Junta de Castilla y León en el ejercicio de sus competencias en materia de protección al consumidor, a los arts. 34, 35 y 36 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, deberán entenderse a los arts. 24, 25 y 27 de la presente Ley.

Disposición Adicional Cuarta

La potestad sancionadora de la Junta de Castilla y León en materia de defensa del consumidor alcanzará a todas las infracciones administrativas que se cometan en el ámbito de su territorio, cualquiera que sea el domicilio del presunto infractor.

Disposición Adicional Quinta

1. Para el ejercicio de las funciones de investigación y control analítico de los productos y bienes de consumo, la Junta de Castilla y León promoverá la creación de un Laboratorio de Consumo integrado y coordinado en la red de laboratorios públicos de la Comunidad Autónoma.

2. La Junta de Castilla y León podrá concertar con otras entidades, públicas o privadas, dotadas de centros de análisis acreditados, la asistencia técnica precisa para efectuar los controles de calidad de los productos y bienes de consumo.

3. Los laboratorios y centros para la realización de análisis y pruebas de calidad sobre productos y bienes de consumo requerirán autorización administrativa previa. El procedimiento para la solicitud y posterior concesión de tal autorización se establecerá reglamentariamente.

Disposición Adicional Sexta

A los efectos previstos en el Capítulo V de la presente Ley, dentro del Cuerpo de Titulados Universitarios de Primer Ciclo del Grupo B, existirá la Escala de Inspectores de Consumo en la que quedarán integrados los funcionarios pertenecientes al Cuerpo de Técnicos de Grado Medio (Inspectores de Consumo) y Cuerpo de Titulados Universitarios de Primer Ciclo (Inspectores de Consumo).

DISPOSICION TRANSITORIA

Hasta tanto no se proceda al desarrollo reglamentario de lo dispuesto en el art. 17 de esta Ley, será de aplicación el Decreto 87/1987, de 9 de abril, y la Orden de 25 de febrero de 1988, que regulan el Consejo Castellano-Leonés de Consumidores y Usuarios.

DISPOSICION DEROGATORIA

Quedan derogadas todas las disposiciones de igual o inferior rango que se opongan o contradigan lo establecido en la presente Ley.

DISPOSICIONES FINALES

Disposición Final Primera

Se autoriza a la Junta de Castilla y León a dictar cuantas disposiciones sean precisas para el desarrollo y aplicación de esta Ley.

Disposición Final Segunda

En lo no previsto en la presente Ley y normas que la desarrollen será de aplicación la legislación del Estado en materia de defensa del consumidor y usuario.

PRESIDENCIA DEL GOBIERNO (C.A. CANARIAS)

2003/1958 Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias.

(BOE 56/2003 de 06-03-2003, pág. 9009)

(BOC 34/2003 de 19-02-2003)

PREÁMBULO

El art. 51 de la Constitución española dispone que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos, y que promoverán la información y educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y las oirán en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la ley establezca.

A fin de cumplir el citado mandato constitucional se aprobó la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, que vino a establecer el marco general de actuación a nivel estatal en esta materia.

La Ley Orgánica 10/1982, de 10 de agosto, del Estatuto de Autonomía de Canarias, reformada por la Ley Orgánica 4/1996, de 30 de diciembre, confiere en su art. 31 a la Comunidad Autónoma de Canarias, de acuerdo con las bases y la ordenación de la actividad económica general y la política monetaria y crediticia estatal, competencia exclusiva en materia de defensa del consumidor y usuario, sin perjuicio de la política general de precios y de la legislación sobre defensa de la competencia.

El ejercicio de esta competencia requiere una norma de rango legal que desarrolle el mandato constitucional impuesto a los poderes públicos, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, teniendo en cuenta las características e intereses propios de la misma.

Se ha aprovechado la elaboración de la norma para colmar lagunas que la ley estatal contiene, especialmente en el campo de la actuación administrativa.

Asimismo, en determinadas previsiones, referentes a la obligación de colaboración de los ciudadanos en las actuaciones inspectoras, a la potestad sancionadora y a la coordinación de competencias entre los distintos órganos de las Administraciones Públicas, se advierte la influencia de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que reclamaba para ellas el rango que ahora reciben.

Se ha procurado que las competencias que deben ejercer los distintos órganos de las Administraciones Públicas encajen adecuadamente dentro del mercado sin fronteras de la Unión Europea, garantizando en todo momento los derechos básicos de los consumidores y usuarios.

Especialmente se ha tenido en cuenta el concepto genérico de seguridad en el uso y consumo de productos, bienes y servicios y se ha considerado oportuno sistematizar el marco de actuación en materia de seguridad para proteger a los consumidores y usuarios frente a productos, bienes o servicios insalubres, inseguros o perjudiciales para sus intereses económicos.

Destacan aspectos novedosos como el establecimiento de un modelo único de hoja de reclamación para todos los sectores económicos y profesionales, la apertura de las actuaciones de control e inspección hacia modalidades de carácter preventivo, con especial regulación de las medidas provisionales y la previsión de mecanismos de resolución voluntaria de reclamaciones de los consumidores y usuarios a través de la mediación y del Sistema Arbitral de Consumo.

En todos los demás órdenes se apoyan decididamente las fórmulas coparticipativas, recabándose la colaboración de todo el tejido social involucrado en el fenómeno del consumo, creando el marco que afianzará en nuestra Comunidad el desarrollo del movimiento asociativo y consolidando foros de diálogo en los que participen las organizaciones de consumidores, las organizaciones empresariales y las Administraciones Públicas, habiéndose elevado al más alto nivel el Consejo General del Consumo de Canarias como órgano de colaboración, participación y consulta.

La Ley resulta conveniente para dotar a las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma Canaria del instrumento apropiado para el encuadramiento de su actividad reglamentaria y administrativa. La distribución de competencias permite conjugar las actuaciones de las Administraciones locales y autonómica, evitando la dispersión de recursos, consignando en definitiva un elevado grado de protección de los consumidores y usuarios.

TÍTULO PRIMERO. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.Objeto de la Ley

La presente Ley tiene por objeto regular la defensa de los derechos y los legítimos intereses de los consumidores y usuarios, así como establecer los principios destinados a la mejora de su calidad de vida, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Artículo 2.Concepto de consumidor y usuario

A los efectos de esta Ley, se entiende por consumidor o usuario toda persona física o jurídica a la que se ofertan bienes, productos y servicios, o los adquiere, utiliza o disfruta, como destinatario final, para uso o consumo personal, familiar o colectivo, siempre que quien los ofrezca o ponga a su disposición ostente la condición de empresario o profesional, con independencia de su naturaleza pública o privada.

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

Artículo 3.Derechos de los consumidores y usuarios

1. Son derechos básicos de los consumidores y usuarios:

- a) El derecho a ser protegidos frente a los riesgos que puedan afectar a su salud integral y seguridad, a la calidad de vida y a un medio ambiente adecuado.
- b) El derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.
- c) El derecho a la información veraz, eficaz y suficiente sobre bienes, productos y servicios.
- d) El derecho a la educación y formación en materia de consumo.
- e) El derecho a asociarse para la representación, participación y defensa de sus legítimos intereses y a ser oídos en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afecten directamente.
- f) El derecho a la protección jurídica, administrativa y técnica, así como el derecho a la reparación o indemnización de daños y perjuicios.

2. Los derechos reconocidos en la presente ley, así como en cualquier otra norma de obligada observancia, son irrenunciables, debiéndose considerar nulo de pleno derecho, tanto cualquier acto realizado en fraude de ellos, como cualquier renuncia previa al ejercicio de los mismos, en los términos establecidos en la legislación estatal.

Artículo 4.Colectivos especialmente protegidos

Serán objeto de especial protección por las Administraciones Públicas de Canarias, en el marco de lo dispuesto en la presente Ley, los colectivos de consumidores y usuarios que, por circunstancias especiales, se encuentren en una situación de inferioridad, subordinación, indefensión o desprotección más acusada.

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

TÍTULO II.

DE LA PROTECCIÓN JURÍDICA, ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA EN RELACIÓN CON LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

CAPÍTULO PRIMERO.

DERECHO A LA PROTECCIÓN INTEGRAL DE LA SALUD Y SEGURIDAD

Artículo 5.Requisitos de los productos, bienes y servicios

1. Los productos, bienes y servicios que por cualquier título se pongan a disposición de los consumidores y usuarios, deben ser seguros, no debiendo implicar ningún riesgo para su salud o su seguridad, entendida ésta de forma integral, así como cumplir con las normas medioambientales vigentes.

2. Sólo se podrá comercializar productos, bienes y servicios seguros.

3. Por producto o bien seguro se entenderá aquél que se ajusta con idoneidad a las disposiciones específicas sobre seguridad de los reglamentos o normas de calidad que les

resulten de aplicación. En defecto de tales normas se entenderá por producto o bien seguro, aquél que en condiciones normales o previsibles, incluidas las de duración y, si procede, de puesta en servicio, instalación y de mantenimiento, no presente riesgo alguno o únicamente riesgos mínimos compatibles con el uso del producto y considerados admisibles dentro del respeto de un elevado nivel de protección de la salud y de la seguridad de las personas, habida cuenta en particular, de los siguientes elementos:

- a) Las características del producto y, entre ellas, su composición, embalaje y las instrucciones para su montaje y mantenimiento.
- b) El efecto sobre otros productos cuando, razonablemente, se pueda prever la utilización del primero junto con los segundos.
- c) La presentación del producto, su etiquetado, los posibles avisos e instrucciones de uso y eliminación, así como cualquier indicación o información por parte del productor.
- d) Las categorías de consumidores que estén en condiciones de mayor riesgo en la utilización del producto, en particular los colectivos especialmente protegidos.

4. Por servicio seguro se entenderá aquél que, en condiciones de prestación o utilización normales o previsibles, no presente riesgo alguno tanto para las personas como para el medio ambiente. En particular, un servicio seguro habrá de especificar:

- a) Las medidas de seguridad y de protección puestas a disposición por el oferente del servicio.
- b) Las características del servicio y las recomendaciones acerca de su adecuada utilización.

5. Por cumplimiento de las normas medioambientales vigentes se entenderá su acomodación a las disposiciones que sobre esta materia sean de aplicación obligatoria en la Comunidad Autónoma de Canarias.

Artículo 6. Sujetos responsables

1. Los productores, importadores, distribuidores y primeros comercializadores de productos y bienes y los suministradores de servicios tendrán la obligación de poner en el mercado productos, bienes o prestar servicios seguros.

2. Quienes se dediquen a la distribución, venta o prestación de productos, bienes y servicios, en su calidad de empresarios o profesionales, deberán actuar con diligencia para evitar la puesta en el mercado de productos, bienes y servicios inseguros. En especial, dentro de los límites de sus actividades respectivas deberán participar en la vigilancia de la seguridad de los productos y bienes que comercialicen y de los servicios que presten, mediante la transmisión de información sobre los riesgos que presenten los productos, bienes y servicios y la colaboración en las actuaciones emprendidas para evitarlos.

Artículo 7

Los productores, importadores, distribuidores y primeros comercializadores de productos y bienes deberán acreditar que los productos, bienes o servicios puestos en el mercado en Canarias cumplen con la normativa medioambiental que sea de aplicación obligatoria en las Islas Canarias, y especialmente que han asumido los costes de recuperación de envases y embalajes y residuos de envases o que han satisfecho el coste de valorización. En el supuesto de valorización, los distribuidores de bienes o productos deberán acreditar que han soportado efectivamente dicho coste

Artículo 8. Actuaciones administrativas

1. Las Administraciones Públicas de Canarias, en el ámbito de sus respectivas competencias, velarán para que los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios sean seguros y faciliten información sobre los riesgos presumibles en condiciones normales de uso y consumo. A tal efecto, ejercerán la adecuada vigilancia y control de mercado y desarrollarán las siguientes actuaciones:

- a) Efectuar controles para garantizar la seguridad y calidad de los bienes, productos y servicios.
- b) Realizar tomas de muestras para someterlas a técnicas de ensayo y análisis, a los efectos de la presente Ley. Reglamentariamente se definirá la red de laboratorios de la Comunidad Autónoma de Canarias y los supuestos en que sea obligatoria la publicidad de sus resultados.
- c) Adoptar las medidas provisionales que se consideren necesarias para garantizar la comercialización de productos, bienes y servicios seguros.
- d) Disponer que los ciudadanos expuestos a riesgos por el consumo o uso de productos, bienes y servicios sean informados incluso mediante la publicación de avisos especiales.
- e) Exigir la información pertinente de los productores, distribuidores y comerciantes implicados.

2. La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias colaborará con las demás Administraciones Públicas competentes en el sistema de intercambio rápido de información para la detección de riesgos graves e inminentes de los productos de consumo, conforme a lo dispuesto en la legislación básica del Estado.

3. La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias fomentará la cooperación y colaboración con las entidades locales, las asociaciones de consumidores y las organizaciones empresariales para la comunicación de los posibles riesgos cuando sea necesaria una actuación pública que garantice la eficacia de la medida.

CAPÍTULO II.

DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LOS INTERESES ECONÓMICOS Y SOCIALES

Artículo 9. Marco legal

Los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios deberán ser respetados en los términos establecidos en la presente Ley, disposiciones de desarrollo y en la legislación general sobre la defensa de los consumidores y usuarios.

Artículo 10. Ámbito de actuación

1. Las Administraciones Públicas de Canarias adoptarán las medidas precisas y oportunas para que, de conformidad con la legislación vigente, el contenido de la oferta, promoción y publicidad de los productos, bienes y servicios prevalezca, cuando no haya correspondencia entre lo ofertado y lo entregado, excepto cuando esto último resulte más beneficioso para los consumidores y usuarios.

2. Las Administraciones Públicas de Canarias velarán y adoptarán las medidas que sean de su competencia para que los contenidos contractuales se adecuen a la legislación vigente y para que las condiciones generales de los contratos no contengan cláusulas que sitúen a los consumidores y usuarios en una posición de desequilibrio.

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

Artículo 11. Derechos reconocidos

1. Las Administraciones Públicas de Canarias, de conformidad con lo establecido en la legislación vigente, adoptarán las medidas oportunas para que a los consumidores y usuarios se les reconozca el derecho a recibir de los proveedores de bienes, productos y servicios los siguientes documentos:

a) Factura, recibo o documento acreditativo de las operaciones realizadas, debidamente desglosado en su caso.

b) Garantía por escrito en la compra o adquisición de bienes o productos de naturaleza duradera y en la reparación de los mismos o de sus componentes, con la única exclusión de aquellos productos en los que su utilización implique un desgaste o deterioro, salvo que dicho desgaste o deterioro sea consecuencia de una deficiencia del bien o producto, de su reparación o de la calidad de los componentes empleados para llevar a cabo dicha reparación.

c) Presupuesto previo por escrito en la entrega demorada de bienes o productos y en la prestación de servicios, indicando expresamente en cualquiera de los casos el plazo de validez.

d) Resguardo que acredite el depósito del bien o producto que se entregue con el fin de realizar una reparación, verificación, comprobación, sustitución o cualquier otro tipo de intervención, en el que deberá figurar como mínimo, el depositante, la identificación del depositario, identificación del bien o producto depositado, operación a realizar, fecha de depósito y de entrega del bien o producto. Igualmente, tendrán derecho a que se les otorgue garantía de las operaciones realizadas.

e) Notificación individual previa y concesión de plazo suficiente para subsanación del motivo causante de la supresión o suspensión del suministro de los servicios públicos básicos de prestación continua por el consumidor y usuario.

2. Asimismo, las Administraciones Públicas de Canarias velarán para que a los consumidores y usuarios se les garantice un adecuado servicio técnico y suministro de piezas de repuesto respecto de los bienes y productos de naturaleza duradera adquiridos, en los términos establecidos en la legislación vigente.

CAPÍTULO III. DERECHO A LA INFORMACIÓN

Artículo 12. Información de bienes, productos y servicios

1. Los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios deberán incorporar, llevar consigo o permitir de forma cierta y objetiva, una información veraz, eficaz y suficiente sobre sus características esenciales.

2. La información se orientará prioritariamente al conocimiento de los requisitos que resultan legalmente exigibles de los productos, bienes y servicios, de manera que los consumidores y usuarios puedan asegurarse de la identidad y del origen de los mismos, realizar su elección basándose en criterios de racionalidad y utilizarlos de modo satisfactorio.

3. Cuando se ofrezcan bienes o servicios para cuya adquisición o prestación se requiera la suscripción de un contrato tipo o de adhesión redactado previa y unilateralmente por el oferente para su aplicación en la contratación con consumidores y usuarios, el modelo de contrato se hallará a disposición de éstos, anunciándose dicha circunstancia en los términos que reglamentariamente se establezcan, de tal manera que los consumidores y usuarios puedan informarse adecuadamente de las condiciones de contratación antes de la suscripción del contrato.

4. Todos los bienes y productos puestos a disposición de los consumidores deberán ofrecer información fácilmente identificable y legible sobre el precio total que están obligados a satisfacer para su adquisición con inclusión de toda carga, tributo o gravamen. Los bienes y productos expuestos en anaqueles, vitrinas y escaparates deberán incorporar de forma visible el precio de tal manera que el consumidor no necesite aclaración del vendedor para conocerlo. No obstante lo anterior, podrá dispensarse de esta obligación la exhibición de algún artículo que, por su elevado precio, pueda ser causa objetiva de inseguridad para el establecimiento. Reglamentariamente se establecerán las condiciones y cuantías que posibiliten tal excepción.

5. Los usuarios tienen derecho a conocer el precio de un servicio previamente a su contratación. Los precios de los servicios serán expuestos o mostrados al público en los establecimientos donde se oferten y en los lugares donde efectivamente se presten mediante la exhibición de carteles perfectamente visibles y legibles a través de un soporte escrito que incluirá al menos la relación de servicios ofertados, el precio de las cargas y gravámenes, así como los descuentos aplicables en su caso y los suplementos o incrementos eventuales.

En los supuestos de prestación de servicios por medios telemáticos el prestador tendrá la obligación de anunciar dichos servicios haciendo mención a su precio final.

En los supuestos de prestación de servicios a domicilio, el prestador tendrá la obligación de exhibir, cuando así le sea requerido por el usuario, una relación documental de los servicios ofertados y del precio de los mismos incluyendo la totalidad de los costes, así como los descuentos aplicables en su caso y los incrementos o suplementos que pudieran ser de aplicación.

6. Cuando se oferten productos, bienes y servicios con aplazamiento de pago se informará por escrito, como mínimo, de:

- a) El precio total de adquisición, tanto al contado, como con aplazamiento de pago.
- b) El número total de plazos, su importe y su periodicidad.
- c) El tipo de interés a aplicar.
- d) En su caso, las cantidades parciales o totales a satisfacer por gastos de apertura, cancelación u otros que se pudieran generar.

7. La información legalmente exigible deberá figurar al menos en castellano.

8. La obligación de informar será exigible a los sujetos responsables de la producción, comercialización, distribución, venta y suministro de productos, bienes y servicios.

9. Los productos, bienes o servicios ofertados como rebajados, deberán incluir en sus lugares de exhibición, tanto el precio anterior como el rebajado.

Artículo 13.Ámbito de actuación

Las Administraciones Públicas de Canarias, de conformidad con lo establecido en la legislación vigente, velarán por que se adopten las medidas oportunas a los efectos de garantizar que:

1º) En las operaciones de crédito, los anuncios y ofertas dirigidas a los consumidores se adecuen a las normas de publicidad, facilitando a éstos la reglamentaria información documental y la entrega del contrato o proyecto de documento contractual.

2º) En las operaciones de oferta, promoción y publicidad sobre viviendas, se facilite a los consumidores información sobre sus características constructivas, su precio o coste total y forma de pago, la garantía de la vivienda, y de las cantidades entregadas a cuenta y los demás datos establecidos para la protección de los consumidores y usuarios.

Artículo 14. Actividad publicitaria

1. La oferta, promoción y publicidad de los productos, bienes y servicios destinados a los consumidores y usuarios, con independencia de los soportes utilizados, se realizarán de conformidad con los principios de suficiencia, objetividad, veracidad y certeza, en el marco de la legislación general sobre publicidad, de forma que no puedan engañar o inducir a error sobre sus características y condiciones de adquisición.

2. A estos efectos, el órgano administrativo competente podrá requerir de oficio al anunciante para que aporte las pruebas relativas a la exactitud de los datos materiales contenidos en la publicidad, pudiendo ser considerados los datos de hecho como inexactos, cuando no se aporten los elementos de prueba o éstos se estimen insuficientes.

Artículo 15. Actuaciones administrativas

Las Administraciones Públicas de Canarias con competencia en materia de defensa del consumidor llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

a) Impulsar la difusión de la información a los consumidores y usuarios pudiendo concertar con las asociaciones de consumidores y las organizaciones empresariales su participación activa en las campañas divulgativas.

b) Promover la existencia de espacios y programas divulgativos sobre consumo en los medios de comunicación de titularidad privada. Asimismo, dispondrán de espacios de programación en los medios de comunicación de titularidad pública para la promoción de la información, formación y defensa del consumidor.

c) Velar por el cumplimiento de los requisitos de información que deben incorporar los bienes, productos y servicios, especialmente en el caso de productos modificados genéticamente, así como fomentar la utilización de etiquetas voluntarias informativas, entre ellas una específica de «producto no modificado genéticamente».

d) Prestar una especial atención respecto de la publicidad, promoción y ofertas dirigidas a los colectivos necesitados de mayor protección, impidiendo, además, toda publicidad de carácter sexista, racista, xenófoba o violenta.

Artículo 16. Oficinas de información al consumidor

1. Las Administraciones Públicas de Canarias fomentarán la consolidación, implantación y desarrollo de las oficinas de información al consumidor, diseñando mecanismos de coordinación y colaboración.

2. Las funciones a desarrollar por tales oficinas serán como mínimo las siguientes:

a) Información, ayuda, orientación y asesoramiento sobre derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios.

b) Recepción de las reclamaciones y denuncias en materia de consumo y traslado de las mismas, en su caso, al órgano administrativo competente para su resolución.

c) Propiciar sistemas de resolución voluntaria de las reclamaciones.

d) Educación y formación individual y colectiva de los consumidores y usuarios.

e) En general, la atención, defensa y protección de los consumidores y usuarios, de acuerdo con lo establecido en esta Ley y disposiciones que la desarrollen.

3. En el desarrollo de sus funciones, las oficinas de información al consumidor fomentarán y divulgarán el Sistema Arbitral de Consumo sirviendo de sede cuando sea necesario para el desarrollo de las actividades de la Junta Arbitral de Consumo de Canarias.

CAPÍTULO IV.

DERECHO A LA EDUCACIÓN Y A LA FORMACIÓN

Artículo 17. Derecho a la educación y formación

Los consumidores y usuarios tienen derecho a recibir la educación y formación adecuada en materia de consumo, que les permita conocer sus derechos e intereses legítimos y la manera de ejercerlos con responsabilidad, así como la contribución a la formación integral de la persona. Los principios básicos de la educación del consumidor son:

a) Adecuación de las pautas de consumo hacia la utilización racional de los recursos.

- b) Incorporación de valores ecológicos en las decisiones individuales de compra, uso, disfrute y eliminación de los productos y servicios de consumo.
- c) Corresponsabilidad y participación del consumidor en la conservación del medio ambiente y en la consecución del desarrollo sostenible.

Artículo 18. Actuaciones administrativas

Las Administraciones Públicas de Canarias, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, al objeto de hacer efectivo el derecho a la información en materia de consumo, adoptarán las medidas oportunas para:

- a) Establecer la colaboración precisa con los órganos competentes para potenciar la educación del consumidor dentro del currículo escolar, en todos los ciclos y niveles de la enseñanza obligatoria.
- b) Asegurar la formación permanente en materia de consumo del personal docente.
- c) Asegurar la formación permanente y continua en materia de consumo del personal que ejerza funciones de ordenación, control, inspección e información.
- d) Elaborar y publicar materiales didácticos de apoyo a la educación y formación de los consumidores y usuarios.
- e) Potenciar y desarrollar, en colaboración con las organizaciones empresariales y las asociaciones de consumidores, la formación en materia de consumo de los distintos sectores empresariales y sociales.
- f) Potenciar, desarrollar y formar el acceso, uso, disfrute y utilización de nuevas tecnologías, tanto a consumidores individuales, como a colectivos.

CAPÍTULO V.

DERECHOS DE REPRESENTACIÓN, CONSULTA Y PARTICIPACIÓN

Artículo 19. Representación, consulta y participación

1. De conformidad con la legislación en cada momento vigente, los consumidores y usuarios tienen derecho a constituir o integrarse en asociaciones y demás organizaciones, para la defensa, representación y consulta de sus derechos y legítimos intereses.
2. Las Administraciones Públicas de Canarias fomentarán el asociacionismo en materia de consumo como cauce adecuado para la representación, consulta, participación y ejercicio efectivos de los derechos e intereses legítimos de los consumidores y usuarios, promoviendo su continuo diálogo entre éstas y las organizaciones empresariales y centros de investigación, adoptando todas las medidas que fueren precisas a tal fin.

Artículo 20. Asociaciones de consumidores y usuarios

1. A los efectos de la presente Ley, tienen la consideración de asociaciones de consumidores y usuarios las entidades privadas sin ánimo de lucro, constituidas legalmente para la protección, defensa, formación y educación de los consumidores.
2. Las entidades cooperativas de consumidores y usuarios tendrán la consideración de asociaciones de consumidores y usuarios a los efectos de esta Ley cuando cumplan los siguientes requisitos:
 - a) Cuando su actividad principal se limite a suministrar bienes y servicios a los socios, así como a la educación, formación y defensa de éstos en particular y de los consumidores y usuarios en general, siendo sus operaciones cooperativizadas con terceros no socios accesorias o subordinadas. A estos efectos se entenderá que las operaciones con terceros no socios son accesorias o subordinadas a su actividad principal cuando el valor económico del conjunto de éstas, en el ejercicio económico inmediato anterior, no supere el del 25 por ciento de la actividad total de dicho ejercicio.
 - b) Que sus estatutos prevean la creación de un fondo social de, cómo mínimo, el 10 por ciento de los excedentes netos de cada ejercicio social, destinado a la educación, formación y defensa de los socios en particular y de los consumidores en general.

Artículo 21. Derechos de las asociaciones de consumidores y usuarios

1. Las asociaciones de consumidores y usuarios, con independencia de los derechos reconocidos en el marco de la legislación general, tendrán derecho a:
 - a) Percibir las ayudas y subvenciones que oportunamente se aprueben para el desarrollo de sus funciones y proyectos.

- b) Participar en los órganos colegiados que se constituyan en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, siempre que por razón de la materia se debatan temas de interés para la protección de los consumidores y usuarios.
- c) Participar en el sistema arbitral de consumo a tenor de lo establecido en las disposiciones que lo regulan.
- d) Representar a sus asociados y ejercer las acciones que procedan en los términos que establezca la legislación vigente.
- e) Ser declaradas de utilidad pública o de interés público cuando reúnan los requisitos establecidos para ello.
- f) Ser oídas en el procedimiento de elaboración de disposiciones de carácter general relativas a materias que afecten directamente a los intereses de los consumidores o usuarios. Se entenderá cumplido este trámite cuando las asociaciones citadas se encuentren representadas en órganos colegiados que participen en la elaboración de la disposición.
- g) Formular peticiones e iniciativas, en el marco de la legislación vigente, acerca del funcionamiento de los servicios públicos y, particularmente, de los que se presten por las empresas públicas de las Administraciones Públicas de Canarias.
- h) Solicitar y obtener información de las Administraciones Públicas, que las apoyarán en la consecución de sus fines, especialmente en el ámbito de la información y educación de los consumidores y usuarios.

2. Para el ejercicio de los derechos reconocidos en la presente Ley y las disposiciones que la complementen y desarrollen, las asociaciones de consumidores y usuarios deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a) Estar inscritas en el Registro de Asociaciones de Canarias.
- b) Reunir las condiciones y requisitos que reglamentariamente se establezcan, entre los que se tendrán en cuenta, entre otros criterios, el grado de implantación territorial o sectorial, número de asociados, programas de actividades a desarrollar, capacidad técnica e infraestructura.

3. No podrán disfrutar de los derechos reconocidos en esta Ley las asociaciones en que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- a) Percibir ayudas o subvenciones de empresas que pongan en el mercado productos o servicios a disposición de los consumidores o usuarios.
- b) Realizar publicidad comercial o no meramente informativa de productos, servicios o actividades.
- c) Dedicarse, salvo en el supuesto de las cooperativas de consumidores, a actividades distintas de la defensa, formación y educación de los consumidores y usuarios.
- d) Actuar con manifiesta temeridad judicialmente apreciada.

4. Específicamente, las asociaciones que tengan como asociados a personas jurídicas con ánimo de lucro no podrán disfrutar de los derechos reconocidos en las letras a), c) y e) del apartado 1 del presente artículo.

Artículo 22. Consejo General del Consumo de Canarias

1. El Consejo General del Consumo de Canarias constituye el órgano de colaboración, participación, asesoramiento e impulso de las medidas que afecten al consumo.

2. Formarán parte del Consejo General del Consumo de Canarias representantes de las asociaciones de consumidores y usuarios, organizaciones empresariales, entidades locales y Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

3. Son funciones del Consejo General del Consumo de Canarias:

- a) Promover iniciativas relativas a la defensa del consumidor y usuario.
- b) Fomentar la comunicación permanente entre las asociaciones de consumidores y usuarios, las organizaciones empresariales y la Administración, en relación con los problemas que afecten a consumidores y usuarios.
- c) Promover la coordinación de actividades entre las distintas Administraciones Públicas en materia de consumo.
- d) Promover planes y campañas conjuntas de inspección y control.
- e) Cualesquiera otras que reglamentariamente puedan atribuirse en cumplimiento de sus fines generales.

4. Reglamentariamente se determinará la participación de los distintos representantes en el Consejo General del Consumo de Canarias, así como su funcionamiento.

Artículo 23. Comisión Canaria de Consumo

1. La Comisión Canaria de Consumo es el órgano de coordinación entre las asociaciones de consumidores y usuarios, las oficinas municipales e insulares de información al consumidor y el órgano de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias competente en materia de consumo.
2. Formarán parte de la Comisión Canaria de Consumo representantes de las asociaciones de consumidores y usuarios, las oficinas municipales e insulares de información al consumidor y el órgano de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias competente en materia de consumo.
3. La Comisión Canaria de Consumo está constituida por el Pleno y las Comisiones Permanentes de Consumo de Las Palmas y Santa Cruz de Tenerife.
4. Son funciones de la Comisión Canaria de Consumo:
 - a) Fijar los criterios comunes de actuación para sus miembros en materia de consumo e informar de los establecidos por el Consejo General del Consumo de Canarias.
 - b) Fomentar las relaciones de colaboración entre sus miembros.
 - c) Impulsar la asistencia recíproca y el intercambio de información entre sus miembros.
 - d) Remitir al organismo competente, en su caso, las iniciativas propuestas por sus miembros.
 - e) Elevar al Consejo General del Consumo de Canarias aquellas consultas que deban ser evacuadas por dicho órgano.
 - f) Cualesquiera otras que reglamentariamente puedan atribuirse en cumplimiento de sus fines generales.
5. Reglamentariamente se determinará la participación de los distintos representantes en la Comisión Canaria de Consumo, así como su funcionamiento.

CAPÍTULO VI.

DERECHO A LA PROTECCIÓN JURÍDICA

Artículo 24. Mediación

Las Administraciones Públicas de Canarias propiciarán la puesta a disposición de los consumidores y usuarios y de los profesionales y empresarios, de mecanismos de resolución voluntaria de conflictos y reclamaciones en materia de consumo, sin perjuicio de las actuaciones de inspección y sanción que puedan corresponder a las mismas.

Artículo 25. Arbitraje

1. El Gobierno de Canarias, de acuerdo con la legislación vigente, participará en el Sistema Arbitral de Consumo y lo impulsará en el ámbito de la Comunidad Autónoma.
2. Las Administraciones Públicas de Canarias propiciarán, en sus respectivos ámbitos, que las entidades o empresas, especialmente las de capital exclusiva o mayoritariamente público, así como las privadas que gestionen servicios públicos o reciban recursos de aquéllas, establezcan en sus contratos la adopción del Sistema Arbitral de Consumo para resolver los conflictos y reclamaciones de los consumidores y usuarios surgidos de su actividad.

Artículo 26. Códigos de buenas prácticas

1. Las Administraciones Públicas de Canarias promoverán la adopción de códigos de buenas prácticas en materia de protección al consumidor con el fin de darle adecuada satisfacción, independiente de la derivada del obligado cumplimiento de la normativa vigente.
2. La adopción por parte de los empresarios y profesionales de los códigos de buenas prácticas tendrá carácter voluntario, si bien, una vez adoptados, serán de obligado cumplimiento.
3. Reglamentariamente se determinará el procedimiento de aprobación y adopción de estos códigos.

Artículo 27. Reclamaciones

1. Los establecimientos de cualquier índole en donde se comercialicen productos y bienes, se presten servicios o se ejerzan actividades profesionales, en el territorio de Canarias, tendrán a disposición de los consumidores y usuarios hojas de reclamaciones y expondrán en lugar que resulte visible y legible un cartel anunciador de su existencia, redactado en los idiomas castellano e inglés.
2. En los supuestos de prestación de servicios a domicilio, el prestador de los mismos deberá tener a disposición del usuario las hojas de reclamaciones.

3. En el caso de bienes ofertados o servicios prestados de forma no presencial por entidades o empresas sin establecimiento abierto al público, éstas deberán informar suficientemente de los procedimientos de reclamación, haciendo constar al menos, una dirección postal a la que los consumidores y usuarios podrán dirigir sus quejas y reclamaciones.

4. A fin de garantizar el derecho a reclamar de los consumidores así como un tratamiento homogéneo de las reclamaciones, el Gobierno de Canarias establecerá reglamentariamente un modelo único de hojas de reclamación, así como la tramitación interna de éstas en función del reparto de competencias administrativas entre los diferentes órganos y Administraciones Públicas canarias, de tal forma que prevalezca el derecho a la información del reclamante.

Todo esto sin perjuicio de que el consumidor o usuario para el ejercicio de su derecho a reclamar pueda emplear cualquier otra forma de presentación de reclamaciones, que sea admisible en derecho, ante las Administraciones Públicas competentes.

Artículo 28. Denuncias de consumidores y usuarios

1. Los consumidores y usuarios podrán formalizar denuncias ante las Administraciones Públicas con competencia en materia de protección de consumidores y usuarios poniendo de manifiesto los hechos que pueden suponer algún tipo de conducta ilícita.

2. Las denuncias darán lugar a su necesario examen por la Administración competente que podrá admitir su tramitación si estuvieran fundamentadas, lo que dará lugar al inicio del expediente de control e inspección, así como a la adopción de las medidas cautelares que fueran precisas.

3. Las denuncias de consumidores y usuarios podrán realizarse mediante hojas de reclamación.

CAPÍTULO VII.

DE LAS OBLIGACIONES DE LOS PRODUCTORES, IMPORTADORES, DISTRIBUIDORES Y COMERCIALIZADORES

Artículo 29. Obligaciones

1. Todos los productores, importadores, distribuidores y comercializadores de bienes, productos y servicios deberán cumplir con las obligaciones generales y específicas establecidas por la normativa vigente, así como las derivadas del pleno ejercicio de los derechos de los consumidores y usuarios.

2. Los establecimientos comerciales para los que la normativa de la Comunidad Autónoma de Canarias exija, al menos para su apertura, modificación o ampliación, licencia comercial específica, deberán cumplir, además, con las siguientes obligaciones:

a) Realizar a su costa, en laboratorios independientes, los análisis que sean requeridos por el órgano competente de la Comunidad Autónoma de Canarias en materia de protección de los derechos de los consumidores y usuarios, que fueran precisos, en el supuesto de admisión a trámite de una denuncia en los términos previstos en la presente Ley. Reglamentariamente se establecerán la forma, extensión y plazos para llevar a cabo dichos análisis.

b) Sin perjuicio de lo previsto en el art. 52 de la Ley 4/1994, de Ordenación de la Actividad Comercial de Canarias, los establecimientos deberán hacer público en tablones de anuncios situados en lugares reservados para atención al cliente, o en caso contrario, en un lugar destacado del establecimiento con acceso al público, y durante el plazo de prescripción establecido, las resoluciones que pongan fin a la vía administrativa, dictadas por los órganos de la Comunidad Autónoma que hayan impuesto sanciones que afecten a las prácticas comerciales, a los derechos de los consumidores o usuarios o en materia de publicidad.

c) Deberán facilitar el servicio de transporte, montaje o instalación de los productos adquiridos, pudiendo ser facturados los mismos a costes no superiores a los medios estimados en el sector, si bien la repercusión de este coste deberán estar expresamente anunciados en la publicidad de producto, así como los criterios e importes de tarificación.

d) Deberán permitir la devolución de los productos ofertados bajo pedido en aquellos casos de mercancía defectuosa o que no se ajusten a lo solicitado por el consumidor.

e) Facilitar al consumidor, a su requerimiento, el detalle comparativo de las condiciones técnicas y económicas de todos los productos ofertados que tengan una naturaleza similar.

f) En los supuestos de ofertas o promociones comerciales temporales de productos individualizados para los que se empleen instrumentos publicitarios exteriores al establecimiento, los productos ofertados deberán poder estar a disposición de los adquirentes en el inicio del período de la promoción u oferta. Si durante el período de la promoción dichos

productos quedaran agotados, los consumidores y usuarios tendrán derecho a la adquisición de productos similares en condiciones equivalentes a los promovidos y agotados.

TÍTULO III. CONTROL E INSPECCIÓN DE CONSUMO

Artículo 30.La inspección de consumo

1. Las Administraciones Públicas de Canarias con competencia en materia de protección de los consumidores y usuarios y dentro del ámbito de las mismas, podrán desarrollar actuaciones de inspección integral y control de calidad y seguridad, de modo coordinado, sobre productos, bienes y servicios destinados a los consumidores y usuarios, en cualquier fase de comercialización, para comprobar que se adecuan a la legalidad en cuanto a sus características técnicas, higiénico-sanitarias, de seguridad y comerciales, y que se ajustan razonablemente a las expectativas que puedan motivar su adquisición o contratación, derivadas de la descripción realizada en su presentación, publicidad, precio y otras circunstancias.

2. Las actuaciones de inspección y control se llevarán a cabo preferentemente sobre aquellos productos, bienes y servicios considerados como de uso o consumo común, ordinario y generalizado, así como sobre aquellos que, sin ser calificados como tales, perjudiquen o puedan perjudicar gravemente el derecho a la salud, seguridad y los legítimos intereses económicos de los consumidores y usuarios o puedan crear situaciones de alarma social.

3. Los órganos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y de las entidades locales, en el ámbito de sus respectivas competencias, facilitarán a la inspección de consumo de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias cuanto apoyo e información sean necesarios para el desempeño eficaz de sus funciones.

Artículo 31.Del personal de la inspección

1. El personal de la inspección de consumo, cuando actúe en el ejercicio de su función inspectora tendrá la consideración de autoridad a todos los efectos.

2. Para el desarrollo de sus actuaciones inspectoras, podrán solicitar la ayuda que resulte precisa de cualquier otra autoridad o sus agentes.

3. El personal de la inspección, cuando actúe en el ejercicio de sus funciones, deberá ir debidamente acreditado y se comportará con la debida corrección, prudencia y discreción. Su actitud será respetuosa con los ciudadanos, proporcionada y ponderada, perturbando sólo en lo necesario la actividad profesional o empresarial de los inspeccionados. En todo caso, estará obligado a mantener estricto sigilo profesional respecto a las informaciones obtenidas.

Artículo 32.Facultades de la inspección

En el ejercicio de sus funciones el personal de la inspección podrá:

a) Acceder libremente y sin previo aviso a los establecimientos, oficinas e instalaciones de todo tipo que tengan relación directa o indirecta con la inspección que estén llevando a cabo.

b) Requerir la comparecencia y colaboración de cualquier persona física o jurídica, que de forma directa o indirecta pudiera tener alguna relación con el objeto de la inspección, así como solicitar los documentos mercantiles, contables o de cualquier otro tipo que consideren relevantes para la investigación.

El requerimiento de la comparecencia o la solicitud de información se podrá efectuar durante la visita inspectora o por cualquier otro medio aceptado en derecho, en la empresa inspeccionada, en los locales relacionados con la actividad y en las dependencias de los propios órganos de control.

c) Practicar la toma de muestras de los bienes y productos, así como cualquier otro tipo de control o ensayo sobre los productos, bienes y servicios en cualquier fase de comercialización. Las operaciones de toma de muestras, su acondicionamiento y análisis se atenderán, en su caso, a los métodos oficiales y procedimientos establecidos en la legislación general o en las normas que desarrollen esta Ley.

d) Llevar a cabo la adopción de las medidas previstas en el art. 35 de esta Ley cuando las especiales circunstancias lo requieran.

e) Llevar a cabo investigaciones de mercado destinadas a la obtención de información que permita conocer y realizar estudios en sectores de los cuales se pudieran derivar riesgos para la salud, la seguridad y los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y

usuarios, a fin de ser incluidos como objetivos prioritarios de las actuaciones de vigilancia y control.

f) Informar y asesorar a los agentes del mercado, para favorecer el correcto conocimiento y cumplimiento de las normativas y la extensión de buenas prácticas comerciales o de fabricación, con las que mejorar cualquier aspecto de la calidad de bienes y servicios y de la información que se proporciona a los consumidores y usuarios.

Artículo 33. Actas de inspección

1. Los funcionarios documentarán, con carácter general, cada una de sus actuaciones mediante acta, en la que harán constar como mínimo los siguientes datos:

a) La identidad de la persona física o jurídica titular de la actividad inspeccionada, incluyendo la fiscal.

b) La identificación del funcionario actuante.

c) La identificación del compareciente, en su propio nombre o en representación del interesado, a la inspección, con expresión del carácter con el que comparece, pudiendo serle exigida la exhibición de la oportuna documentación acreditativa.

d) El lugar, fecha y si fuera relevante, la hora del levantamiento.

e) Indicación de los motivos de la actuación.

f) Los hechos apreciados y las circunstancias concurrentes o de interés.

g) Las diligencias practicadas si las hubiere, tales como: controles de documentos, retiradas de muestras, mediciones, pruebas practicadas, verificaciones, arqueos, medidas provisionales, así como las requisitorias de documentación o comparecencia, indicando plazos o fechas para su realización. Para la realización de estas diligencias, los órganos de control podrán solicitar la asistencia de técnicos o especialistas, que actuarán conjuntamente con el personal de la inspección.

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

i) Las manifestaciones que voluntariamente haga el inspeccionado.

j) Firma del funcionario actuante, así como del compareciente. La negativa a la firma por parte del compareciente no invalidará el acta. Si no firma, se le advertirá de su obligación de hacerlo y de que puede estampar su firma a los únicos efectos de recepción del documento y reconocimiento de las circunstancias de los apartados a), b), c) y d) anteriores, lo cual se hará constar.

2. Cuando las condiciones del servicio lo requieran, se dará cuenta de los hechos mediante informe de verificación.

3. El compareciente obtendrá de los actuantes copia de los documentos que se redacten durante la actuación inspectora, excepto cuando éstos tengan carácter meramente estadístico o informativo.

4. Los hechos constatados por funcionarios en el desempeño de sus funciones de inspección y recogidos en las actas formalizadas con los requisitos legales pertinentes, tendrán valor probatorio, sin perjuicio de las pruebas que en defensa de los respectivos derechos e intereses puedan señalar o aportar los interesados.

5. Si durante las actuaciones desarrolladas por los funcionarios de la inspección de consumo se detectaran acciones u omisiones que no constituyeran un perjuicio directo a los consumidores y usuarios, no suponiendo sino simples irregularidades subsanables, el actuante podrá requerir mediante acta de inspección, que se subsanen las mismas en el plazo que se conceda al efecto, que como mínimo será de diez días, transcurrido dicho plazo sin haber procedido a la corrección se seguirá la tramitación administrativa correspondiente.

Artículo 34. Obligaciones de los inspeccionados

1. Las personas físicas o jurídicas que produzcan, importen o suministren productos, bienes y servicios, sus representantes legales o las que estén a cargo del establecimiento en el momento de la inspección estarán obligadas a:

a) Consentir y facilitar la visita de inspección y el acceso a las dependencias del establecimiento.

b) Suministrar toda clase de información sobre las instalaciones, productos o servicios, así como la autorización, permisos y licencias necesarios para el ejercicio de la actividad, permitiendo que el personal de la inspección compruebe directamente los datos aportados.

c) Poner a disposición de la inspección la documentación que sirva de justificación de las transacciones efectuadas, tales como contratos, facturas, albaranes y demás documentos

exigidos legalmente, así como aquellos que sean necesarios para determinar las responsabilidades pertinentes.

d) Facilitar la obtención de copia o reproducción de la documentación citada en los puntos anteriores.

e) Comparecer donde y cuando sean requeridos justificadamente por los servicios competentes.

f) Permitir que se practique la toma de muestras o que se efectúe cualquier otro tipo de control o ensayo sobre los productos, bienes y servicios en cualquier fase de su comercialización.

g) Depositar y conservar adecuadamente los productos, bienes y servicios sujetos a medidas provisionales, siguiendo en todo momento las instrucciones formuladas por los servicios competentes al respecto.

h) Facilitar personal y medios para la práctica de las inspecciones, cuando le fuera motivadamente requerido.

2. El incumplimiento total o parcial de las obligaciones indicadas en el apartado anterior podrá originar el levantamiento de la correspondiente acta inspectora que, aun no recogiendo alguno de los requisitos establecidos en el art. 33, de la obstrucción a la labor inspectora, tendrá el mismo valor probatorio que el establecido en el mismo.

TÍTULO IV.

MEDIDAS PROVISIONALES

Artículo 35. Medidas provisionales

1. Sin perjuicio de las medidas que se puedan adoptar en el curso del procedimiento sancionador, el órgano competente de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias para la iniciación de procedimientos en materia de consumo adoptará mediante acuerdo motivado, las medidas provisionales que considere oportunas, de entre las señaladas en el artículo siguiente, en aquellos supuestos en que existan indicios de vulneración de los derechos reconocidos a los consumidores y usuarios y, en todo caso, en los siguientes:

a) Cuando existan indicios racionales de riesgo para la salud y seguridad de los consumidores y usuarios.

b) Cuando puedan lesionarse de forma grave los intereses económicos y sociales de los consumidores.

2. En situaciones de urgencia, el personal de la inspección podrá adoptar las medidas provisionales previstas en la presente Ley, debiendo ser ratificadas por el órgano competente en el plazo de diez días hábiles, computados desde el día siguiente a aquél en que se hayan adoptado, cesando sus efectos si en dicho plazo no se produce la notificación de la ratificación.

Artículo 36. Tipos de medidas provisionales

1. Las medidas provisionales podrán consistir en:

a) Suspensión temporal, en cualquier fase de la comercialización, de un producto y determinación de las medidas de acompañamiento necesarias para garantizar el cumplimiento de la suspensión.

b) Suspensión temporal de la prestación de un servicio y determinación de las medidas de acompañamiento necesarias para garantizar el cumplimiento de la suspensión.

c) Imposición de condiciones previas en cualquier fase de la comercialización de productos, bienes y servicios.

d) Cualquier otra medida ajustada a la legalidad vigente que sea necesaria por existir indicios racionales de riesgo para la salud y la seguridad de los consumidores y usuarios o de vulneración de los intereses económicos y sociales.

2. Las medidas provisionales aplicadas deben ser proporcionales al daño que se pretende evitar, debiendo mantenerse exclusivamente el tiempo necesario para la realización de los oportunos controles y verificaciones en los centros cualificados para ello, o el tiempo que los interesados inviertan en la subsanación del problema y en la completa eliminación del riesgo.

Artículo 37. Procedimiento

1. Adoptada una medida provisional, se procederá al inicio y tramitación del procedimiento correspondiente de conformidad con lo previsto en la legislación reguladora del procedimiento administrativo común.

2. La resolución del procedimiento podrá elevar a definitivas las medidas provisionales adoptadas e incluirá los plazos y condiciones para su ejecución.

3. Atendiendo a la gravedad de los hechos y a fin de evitar daños irreparables, podrá acordarse la tramitación de urgencia del procedimiento administrativo. En cualquier fase del mismo, la autoridad competente podrá ordenar la práctica de las inspecciones y controles necesarios para su resolución.

4. La resolución que se adopte no impedirá, en su caso, la iniciación simultánea de un procedimiento sancionador, si concurriesen infracciones en materia de protección al consumidor.

5. Los gastos de almacenaje, traslado, rectificación, subsanación, certificación o, en su caso, destrucción de los productos, bienes y servicios sujetos a medidas provisionales serán a cargo del responsable de los mismos cuando las medidas sean confirmadas. Los gastos de ensayos y pruebas solicitadas por el interesado a fin de acreditar sus manifestaciones, correrán por cuenta del mismo.

6. A fin de garantizar la eficacia de las resoluciones adoptadas, el interesado deberá justificar documentalmente el cumplimiento de las obligaciones impuestas. Si se considera necesario, éstas se practicarán en presencia del personal de control e inspección.

Artículo 38. Multa coercitiva

A fin de garantizar la eficacia de las resoluciones contempladas en el artículo anterior, el órgano competente, en el marco de la legislación básica del Estado, podrá imponer multas coercitivas.

El órgano que dictó la resolución deberá cursar por escrito un requerimiento previo de ejecución de la resolución, razonando en el mismo la gravedad objeto de la resolución adoptada; advirtiendo a su destinatario del plazo de tiempo que dispone para su cumplimiento y de la cuantía de la multa coercitiva que le puede ser impuesta en caso de incumplimiento. El plazo señalado debe ser, en todo caso, suficiente para el cumplimiento de la obligación de que se trate y la multa proporcionada a la gravedad y alarma social generada no pudiendo exceder nunca de 3.000 euros.

Si se comprobase el incumplimiento de lo ordenado, se podrán reiterar las citadas multas por períodos que no pueden ser inferiores al señalado en el primer requerimiento.

Estas multas serán independientes de las que se puedan imponer en concepto de sanción y serán compatibles con las mismas.

TÍTULO V.

DE LA POTESTAD SANCIONADORA

Artículo 39. Potestad sancionadora

1. Corresponde a las Administraciones Públicas de Canarias la potestad sancionadora en materia de consumo, ejerciéndose por los órganos administrativos que la tengan atribuida.

2. En el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias los órganos competentes para la imposición de sanciones son:

a) El Gobierno de Canarias para imponer sanciones por infracciones calificadas como muy graves.

b) El consejero competente en materia de consumo para imponer sanciones por infracciones calificadas como graves, cuando la cuantía de la multa supere 6.000 euros.

c) El director general competente en materia de consumo para imponer sanciones por infracciones calificadas como leves y las graves cuando la cuantía de la multa no exceda de 6.000 euros.

Las facultades a que se refiere este apartado podrán ser objeto de desconcentración por decreto del Gobierno.

Artículo 40. Tipificación de las infracciones

1. Tendrán la consideración de infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios los incumplimientos de los deberes y prohibiciones establecidos en la presente Ley. Las infracciones se clasifican en muy graves, graves y leves.

2. Tendrán la consideración de infracciones muy graves las siguientes:

a) Las acciones u omisiones que produzcan riesgos o daños efectivos para la salud o seguridad de los consumidores y usuarios realizadas de forma consciente o deliberada.

b) El incumplimiento o transgresión de los requerimientos previos que concretamente formulen las autoridades competentes para situaciones específicas, al objeto de evitar contaminaciones o circunstancias lesivas para la salud pública o la seguridad de los consumidores y usuarios.

c) El incumplimiento de las medidas provisionales adoptadas por la autoridad competente.
d) Las infracciones graves previstas en las letras b), c) y e) del apartado 3 de este artículo que puedan producir un riesgo o daño grave y directo para la salud y seguridad de los consumidores y usuarios.

e) La reincidencia en la comisión de infracciones graves de la misma naturaleza en el último año. El plazo comenzará a contarse desde el día siguiente a aquel en que adquiera firmeza la resolución.

3. Tendrán la consideración de infracciones graves las siguientes:

a) Las acciones u omisiones que produzcan o puedan producir riesgos o daños efectivos para la salud o seguridad de los consumidores y usuarios realizadas por abandono de la diligencia y precauciones exigibles en la actividad, servicio o instalación de que se trate.

b) El incumplimiento de las disposiciones relativas a la seguridad de bienes y servicios.

c) La elaboración, distribución, suministro o venta de bienes y productos a los que se haya adicionado o sustraído cualquier sustancia o elemento para variar su composición, calidad, estructura, peso o volumen, para corregir defectos mediante procesos o procedimientos que no estén expresa y reglamentariamente autorizados, o para encubrir la inferior calidad o alteración de los productos utilizados.

d) La puesta en el mercado de bienes y productos o la prestación de servicios cuando haya sido declarada prohibida por una norma o por una resolución administrativa.

e) La comercialización de bienes y productos o la prestación de servicios que, precisando autorización administrativa, carezcan de ella.

f) El incumplimiento del deber de veracidad informativa o publicitaria en la venta de bienes y productos o en la prestación de servicios, de manera que se les atribuyan calidades, características, resultados o condiciones de adquisición, uso o devolución que difieran de las que realmente posean o puedan obtenerse, y toda la publicidad que, de cualquier forma, induzca o pueda inducir a error a las personas a las que se dirige, así como aquella que silencie datos fundamentales que impidan conocer las verdaderas características o naturaleza del producto o servicio.

g) La inclusión, en las condiciones generales de los contratos que suscriban los consumidores y usuarios o en las ofertas publicitarias, de cláusulas que limiten o vulneren los derechos reconocidos en las disposiciones aplicables o que resulten abusivas para éstos o contrarias a la buena fe.

h) La resistencia, negativa u obstrucción a las labores de inspección, a suministrar datos o informaciones solicitadas por las autoridades competentes o sus agentes, en el curso de las funciones de información, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución, así como el suministro de información inexacta o documentación falsa o el incumplimiento de los requerimientos de subsanación de irregularidades previstas en el art. 33.

i) La reincidencia en la comisión de infracciones leves de la misma naturaleza en el último año. El plazo comenzará a contarse desde el día siguiente a aquel en que adquiera firmeza la resolución.

j) Cualquier conducta tendente a ocultar, hacer desaparecer o manipular las muestras depositadas reglamentariamente o las mercancías decomisadas o intervenidas.

4. Tendrán la consideración de infracciones leves las siguientes:

a) La elaboración, distribución, suministro o venta de bienes y productos cuando su composición, calidad, cantidad, etiquetado o precio no se ajuste a las disposiciones vigentes o difiera de la declarada u ofertada.

b) El incumplimiento en la prestación de todo tipo de servicios, de las condiciones de calidad, intensidad, naturaleza, plazo o precio de acuerdo con la normativa que resulte aplicable o con las condiciones que se presten u oferten.

c) El incumplimiento de las disposiciones que normalicen bienes y productos, así como de aquellas que regulen los requisitos documentales y de funcionamiento establecidos en la normativa vigente reguladora de la actividad comercial y de prestación de servicios.

d) El incumplimiento de las normas reguladoras de precios, incluidas las referentes a marcado o exhibición, la exigencia en la entrega de bienes o prestación de servicios de cantidades superiores a las anunciadas, ofertadas, presupuestadas, autorizadas, comunicadas o legalmente establecidas, así como la no aceptación de los medios de pago admitidos legalmente u ofertados.

e) La imposición injustificada de condiciones, recargos o cobros indebidos, de prestaciones accesorias no solicitadas o de cantidades mínimas o máximas.

- f) La negativa injustificada a satisfacer las demandas del consumidor y usuario producidas de buena fe o conforme al uso establecido, cuando su satisfacción esté dentro de las disponibilidades del vendedor o prestador de un servicio, así como cualquier forma de discriminación con respecto a las referidas demandas.
- g) La carencia o la no tenencia de las hojas de reclamaciones a disposición del consumidor y usuario, la negativa a su entrega, así como la no exhibición en lugar visible del preceptivo cartel anunciador de su existencia.
- h) La no entrega a los consumidores y usuarios del correspondiente resguardo de depósito o su emisión con incumplimiento de los requisitos preceptivos.
- i) La no entrega a los consumidores y usuarios del correspondiente presupuesto previo o su emisión con incumplimiento de los requisitos preceptivos.
- j) La no expedición a los consumidores y usuarios del documento de garantía, la entrega del documento de garantía con incumplimiento de los requisitos establecidos, así como la vulneración o inobservancia de los derechos que las normas o los documentos de garantía entregados u ofertados reconocen a los consumidores y usuarios.
- k) La no extensión o entrega de la correspondiente factura o documento acreditativo de las transacciones comerciales o prestaciones de servicios, así como su emisión con incumplimiento de los requisitos preceptivos.
- l) La excusa reiterada, la negativa o resistencia a la comparecencia de las personas físicas o jurídicas, en las dependencias propias o ante las autoridades competentes, siempre que medie requerimiento notificado, expreso y por escrito al respecto por parte de las autoridades competentes o sus agentes en desarrollo de las labores de información, mediación, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución.
- m) El incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones expresamente establecidos en la normativa en materia de defensa de los consumidores y usuarios y disposiciones complementarias, cuando no suponga falta grave o muy grave.

Artículo 41. Responsabilidad de las infracciones

1. Serán responsables de las infracciones tipificadas en esta Ley, las personas físicas o jurídicas que por acción u omisión hubieran participado o incurrieran en las mismas.
2. El fabricante, importador, vendedor o suministrador de bienes, productos o servicios responderán del origen, identidad e idoneidad de los bienes, productos y servicios y de las infracciones comprobadas en ellos.
3. De los productos a granel será responsable el tenedor de los mismos sin perjuicio de que se pueda identificar y probar la responsabilidad del anterior tenedor o proveedor.
4. En el supuesto de productos envasados, etiquetados o cerrados con cierre íntegro, responde de su calidad, composición, cantidad y seguridad, la firma o razón social que figure en la etiqueta, presentación o publicidad, el importador o el primer comercializador. Podrá eximirse de su responsabilidad probando su falsificación, incorrecta manipulación o conservación, siempre que se indique la forma de conservación.
5. Si en la comisión de una infracción concurren varias personas, éstas responderán solidariamente.

Artículo 42. Sanciones

1. Las infracciones en materia de defensa del consumidor serán sancionadas con multas, con arreglo a la siguiente escala:
 - a) Infracciones leves, hasta 3.000 euros.
 - b) Infracciones graves, desde 3.000,01 a 15.000 euros, pudiéndose rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos, bienes o servicios objeto de la infracción.
 - c) Infracciones muy graves, desde 15.000,01 a 600.000 euros, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos, bienes o servicios objeto de la infracción.
2. El Gobierno de Canarias podrá revisar y actualizar las cuantías de las sanciones, teniendo en cuenta la variación de los índices de precios al consumo.
3. La autoridad competente para resolver el procedimiento podrá acordar como sanción accesoria el decomiso de la mercancía adulterada, deteriorada, prohibida, no autorizada, falsificada, fraudulenta, no identificada o que pueda entrañar riesgo para el consumidor. Dicha autoridad determinará el destino final que deba darse a los bienes y productos decomisados, que deberán destruirse si su utilización o consumo constituyera peligro para la seguridad o salud pública, siendo por cuenta del infractor los gastos que originen las

operaciones de intervención, transporte, depósito y destrucción de los bienes y productos, así como cuantos otros sean necesarios para asegurar el destino final de los mismos.

4. En los supuestos de infracciones muy graves, el Gobierno de Canarias podrá acordar el cierre temporal del establecimiento, instalación o servicio donde se cometió la infracción, por el plazo máximo de cinco años, siendo de aplicación en tal caso lo prevenido al respecto por la legislación laboral.

Artículo 43. Graduación de las sanciones

La graduación de las sanciones se efectuará atendiendo a las circunstancias siguientes:

1. Agravantes:

- a) Existencia de intencionalidad o reiteración en la conducta infractora.
- b) La producción de una grave alteración social.
- c) La alta incidencia de la infracción en el mercado.
- d) La naturaleza de los perjuicios causados a los consumidores y usuarios.
- e) Que afecte a productos, bienes o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.
- f) La incidencia en los colectivos especialmente protegidos.

2. Atenuantes:

- a) La subsanación posterior de los hechos siempre que se realice antes de dictarse la resolución del procedimiento sancionador.
- b) La reparación efectiva del daño causado.

Artículo 44. Prescripción y procedimiento

1. El plazo de prescripción de las infracciones en materia de consumo será de cinco años para las muy graves, de tres años para las graves y de dos años para las leves. El plazo de prescripción empezará a contar desde el día de la comisión de la infracción y se interrumpirá en el momento en que el interesado tenga conocimiento de la iniciación de un procedimiento sancionador.

2. Las solicitudes de pruebas periciales así como de análisis y ensayos técnicos, contradictorios y dirimientes, que fueran necesarios para determinar la responsabilidad, interrumpirán el cómputo del plazo de caducidad del procedimiento ya iniciado hasta que se practiquen.

3. Las sanciones impuestas por faltas muy graves prescribirán a los tres años, las impuestas por faltas graves a los dos años y las impuestas por faltas leves al año.

4. El procedimiento para la imposición de sanciones en esta materia se determinará reglamentariamente.

TÍTULO VI.

COMPETENCIAS DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Artículo 45. Competencias de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias

1. Corresponde al Gobierno de Canarias la dirección y planificación de la política de defensa de los consumidores y usuarios en su ámbito territorial, ejercer la potestad reglamentaria en esta materia y coordinar la actuación de las entidades locales en la consecución de los objetivos fijados en esta Ley.

2. El Gobierno de Canarias dispondrá de un registro actualizado e informatizado de los servicios municipales de consumo, así como de las organizaciones de consumidores y usuarios y/o federaciones existentes y operativas en el territorio.

3. Corresponde a los órganos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias con competencia sectorial en materia de consumo, dentro de la planificación general mencionada en el apartado anterior, la ejecución de la presente Ley y de las normas que la desarrollan, realizando, con sujeción a los principios que la inspiran, las siguientes actuaciones:

- a) Coordinar los planes de actuación conjunta en materia de protección al consumidor.
- b) Apoyar a las entidades locales, así como elaborar programas de actuación conjunta con las mismas a fin de garantizar los principios de colaboración y cooperación administrativa y actuar supletoriamente cuando aquéllas no puedan desarrollar las funciones previstas en la presente Ley.
- c) Establecer líneas de coordinación y cooperación con las asociaciones de consumidores y las organizaciones empresariales.

- d) Diseñar, coordinar y ejecutar campañas de control de mercado, estableciendo anualmente un programa en el que, a fin de garantizar una protección homogénea del consumidor a nivel autonómico, se definan las actuaciones autonómicas y el grado de participación de los distintos órganos administrativos.
- e) Diseñar, coordinar y ejecutar actuaciones singulares y generales de información y formación dirigidas al consumidor y usuario.
- f) Realizar la inspección y control de mercado de bienes, productos y servicios de consumo, practicar las oportunas tomas de muestras de productos, así como adoptar las medidas provisionales en los supuestos previstos en esta Ley.
- g) Ejercer la potestad sancionadora, con base en la competencia atribuida en la presente Ley.
- h) Fomentar y desarrollar en colaboración con la Administración del Estado el Sistema Arbitral de Consumo.
- i) En general, adoptar en el ámbito de sus competencias cuantas medidas sean necesarias para el debido cumplimiento de lo establecido en esta Ley.

Artículo 46. Competencias de las entidades locales

1. Corresponde a las entidades locales velar por la protección y defensa de los consumidores y usuarios, en el ámbito de su territorio, con el alcance y contenido que les atribuye la presente Ley y el resto de las normas jurídicas que le sean de aplicación, y en concreto:
 - a) La información y educación de los consumidores y usuarios y el establecimiento de oficinas y servicios de información al consumidor y usuario.
 - b) La inspección de productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado puestos a disposición del consumidor y usuario, para comprobar su origen e identidad, el cumplimiento de la normativa vigente en materia de precios, etiquetado, presentación y publicidad y los demás requisitos o signos externos que hacen referencia a sus condiciones de higiene, sanidad y seguridad.
 - c) Prestar las colaboraciones precisas, en los supuestos de crisis o emergencias que afecten a la salud, seguridad o intereses económicos de los consumidores y usuarios.
 - d) El ejercicio de la potestad sancionadora, por la comisión de infracciones de carácter leve o grave en materia de consumo, en relación con las empresas y establecimientos domiciliados en su ámbito territorial, siempre y cuando la infracción se haya cometido en el mismo y fuera conocida por sus propios servicios de inspección.
2. El ejercicio de las competencias tendrá que ser determinado por el correspondiente decreto u ordenanza.

Artículo 47. Colaboración y coordinación administrativa

1. Las Administraciones Públicas de Canarias competentes en materia de defensa de los consumidores y usuarios ajustarán su actuación a los principios de colaboración y cooperación, de acuerdo con las reglas generales de las relaciones interadministrativas.
2. Con objeto de asegurar la necesaria coordinación interadministrativa, los respectivos ayuntamientos y cabildos insulares se comunicarán entre sí y con el órgano competente en materia de consumo de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, los procedimientos sancionadores iniciados y, en su caso, la sanción impuesta, en materia de defensa de los consumidores y usuarios.
3. Los distintos órganos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias con potestad sancionadora en sectores materiales relacionados con la defensa de los consumidores y usuarios, se comunicarán entre sí los procedimientos sancionadores que inicien y, en su caso, las sanciones impuestas en los mismos.
4. El órgano de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias con competencias específicas en materia de consumo se encargará de la coordinación de los distintos departamentos del Gobierno con competencias concurrentes, respecto de la política de defensa de los consumidores y usuarios que se establezca por éste.
5. La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias concertará con las entidades locales fórmulas de participación activa de éstas en programas conjuntos de protección de los consumidores y usuarios y entre éstos, las actuaciones en campañas de control de productos y servicios y la atención de las demandas de información, formación y cooperación en materia de consumo.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

Los departamentos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias con competencia en sectores materiales que afecten a la defensa de los consumidores y usuarios elaborarán conjuntamente un Plan Anual de Inspección, a ejecutar de forma coordinada.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Disposición Transitoria Primera

Hasta tanto se proceda al desarrollo reglamentario previsto en los arts. 22 y 23 de la presente Ley, serán de aplicación los preceptos reglamentarios reguladores del Consejo General de Consumo y de la Comisión Regional de Consumo, en lo que se refiere a los órganos previstos en los mencionados artículos, respectivamente.

Disposición Transitoria Segunda

Hasta tanto se proceda al desarrollo reglamentario previsto en el apartado 4 del art. 27 de la presente Ley y al objeto de cumplir con la obligación impuesta en los apartados 1 y 2 de dicho artículo, será de aplicación la normativa reglamentaria reguladora de las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios de Canarias, en lo que se refiere al modelo de hojas, cartel, información y procedimiento, sin perjuicio de los modelos y características específicas establecidas por la normativa autonómica sectorial.

Disposición Transitoria Tercera

Hasta tanto se proceda al desarrollo reglamentario previsto en el apartado 4 del art. 44 de la presente Ley, será de aplicación, con independencia de la calificación de la infracción, el procedimiento ordinario previsto en la normativa general reguladora del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora.

DISPOSICIONES FINALES

Disposición Final Primera

Se autoriza al Gobierno de Canarias para que dicte las disposiciones reglamentarias correspondientes en desarrollo de esta Ley.

Disposición Final Segunda

El Gobierno de Canarias deberá elaborar el reglamento de desarrollo de la presente Ley, en el plazo máximo de seis meses a partir de su aprobación.

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CASTILLA Y LEÓN

1998/46551 Ley 11/1998, de 5 de diciembre, para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de Castilla y León.

(BOE 16/1999 de 19-01-1999, pág. 2318)

(BOCL 236/1998 de 10-12-1998)

EXPOSICION DE MOTIVOS

La Constitución española en su art. 51 ordena a los poderes públicos garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces la seguridad, la salud y sus legítimos intereses económicos. Asimismo, prescribe que los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, y fomentarán sus organizaciones, que serán oídas en las cuestiones que les puedan afectar.

Igualmente, el art. 53 del texto constitucional dispone que los principios contenidos en su capítulo tercero, en el que se ubica el art. 51, informarán la legislación positiva, la práctica judicial y la actuación de los poderes públicos.

En esta misma sintonía, el Tratado de la Unión Europea ha establecido como objetivo de la actuación comunitaria el fortalecimiento y elevación del nivel de protección de los consumidores.

La Ley Orgánica 11/1994, de 24 de marzo, de Reforma del Estatuto de Autonomía de Castilla y León, al modificar el art. 27 del Estatuto, atribuye a la Comunidad de Castilla y León, en el marco de la legislación básica del Estado, la competencia de desarrollo legislativo en materia de defensa del consumidor y usuario.

La presente Ley, siguiendo el citado mandato constitucional, pretende establecer un marco jurídico adecuado para la defensa de los consumidores y usuarios en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Castilla y León que, siendo respetuoso con el modelo económico diseñado en los arts. 38, 128 y 139 de la Constitución y con las competencias que corresponden al Estado en materia civil, mercantil y procesal y sobre las bases de la sanidad y de la actividad económica general, amplíe, concrete y actualice aquellos aspectos de la defensa del consumidor que están necesitados de regulación, una vez transcurridos más de trece años desde la entrada en vigor de la Ley estatal 26/1984, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios; Ley que, no obstante, seguirá siendo de aplicación en aquellas materias que sean competencia exclusiva del Estado o constituyan normativa básica, como ha precisado el Tribunal Constitucional, entre otras, en la sentencia 15/1989, de 26 de enero.

Esta Ley respeta el carácter específico de la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad y la Ley 1/1993, de 6 de abril, de Ordenación del Sistema Sanitario de Castilla y León, en orden a la defensa de la salud de los ciudadanos.

Entre los aspectos fundamentales de esta Ley, cabe destacar la declaración de los derechos de los consumidores y usuarios, en cuya defensa se compromete a los poderes públicos, de modo que éstos habrán de tenerlos en cuenta en sus actuaciones y en los desarrollos normativos futuros.

El ámbito de aplicación de la Ley se determina a través de la definición del concepto de consumidor, que delimita las personas a las que se extiende la protección legal.

Se tipifican conductas lesivas de los derechos e intereses de los consumidores reconocidos en la Ley y las sanciones que deben imponerse para garantizar su protección, estableciéndose una remisión al procedimiento sancionador reglamentario, que debe inspirarse en los principios básicos de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Con la doble finalidad de garantizar la actuación de las Administraciones en el ejercicio de las competencias de tutela de los intereses generales de los consumidores y de respetar, al mismo tiempo, los derechos de los administrados que son objeto de investigación o control, se regulan las facultades de la Inspección, los deberes de los funcionarios inspectores y las obligaciones de los administrados.

La Ley, acorde con la autonomía otorgada constitucionalmente a las Entidades locales, respeta las competencias que éstas tienen en materia de defensa del consumidor, atribuidas por el art. 25, apartados 2 y 3, de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, en el que se establece que los Municipios ejercerán las competencias en materia de defensa de los consumidores y usuarios en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas. En este sentido, la presente Ley contiene los términos en los que las Corporaciones Locales deben promover y ejercer la protección de los consumidores en sus

respectivos ámbitos territoriales, respetándose la plena capacidad de actuación que las mismas tienen ya atribuidas, y las responsabilidades propias derivadas del ejercicio de dichas competencias. Igualmente, la Ley configura los instrumentos y medios para propiciar y posibilitar la coordinación y colaboración entre la Administración del Estado, las Corporaciones Locales y otras Comunidades Autónomas en el campo de la protección de los consumidores y usuarios.

Por último, en la Ley se contienen disposiciones sobre la aplicación de normas sectoriales que afecten a los derechos de los consumidores, reglas para la delimitación de la competencia territorial en el orden sancionador y las previsiones necesarias para dotar a la Comunidad Autónoma de laboratorios o centros de análisis, públicos o privados, que permitan el ejercicio de las funciones de investigación y control de bienes y productos de consumo.

CAPITULO PRIMERO. OBJETO Y AMBITO DE LA LEY

Artículo 1

La presente Ley tiene por objeto regular la protección y defensa de los consumidores y usuarios en el ámbito de la Comunidad de Castilla y León, en el marco de sus competencias estatutarias y de la legislación básica del Estado.

Los poderes públicos garantizarán con medidas eficaces el ejercicio de los derechos reconocidos en esta Ley.

Artículo 2

A los efectos de esta Ley, se entienden por consumidor o usuario toda persona física o jurídica a la que se ofertan bienes y servicios, o los adquiere, utiliza o disfruta, como destinatario final, para uso o consumo personal, familiar o colectivo, siempre que quien los ofrezca o ponga a su disposición ostente la condición de empresario o profesional, con independencia de su naturaleza pública o privada.

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

CAPITULO II. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

Artículo 3

1. Son derechos de los consumidores y usuarios:

- a) El derecho a la protección de la salud y a la seguridad, de modo que los productos y servicios que se oferten no impliquen riesgos para los consumidores y usuarios.
- b) El derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales, y a la calidad de los bienes y servicios.
- c) El derecho a la información y a la educación en materia de consumo, para facilitar el conocimiento sobre los diferentes productos y servicios y su adecuado uso, consumo o disfrute.
- d) El derecho a la representación, consulta y participación en los asuntos que les afecten y en la elaboración de disposiciones generales.
- e) El derecho a la protección jurídica y administrativa, así como a la reparación o indemnización de daños y perjuicios.

2. Los derechos que esta Ley reconoce a los consumidores y usuarios tienen carácter de irrenunciables.

SECCION PRIMERA.

Derecho a la protección de la salud y la seguridad

Artículo 4

Los bienes y servicios destinados a los consumidores y usuarios no implicarán riesgos para su salud o seguridad, salvo los usuales o reglamentariamente admisibles en condiciones normales y previsibles de utilización, habida cuenta, entre otros elementos, las características del bien o servicio, su posible efecto o utilización junto con otros productos, su forma de presentación y etiquetado y las características de los consumidores a los que van destinados.

En cualquier caso, los riesgos derivados de la normal o previsible utilización de bienes y servicios, en razón de su naturaleza o de las personas a las que vayan destinados, deberán ser

puestos en conocimiento previo de los consumidores y usuarios por los medios que resulten apropiados de forma clara y visible.

Artículo 5

1. En orden a la protección de la salud y seguridad de los consumidores y usuarios, las Administraciones públicas de Castilla y León en el ámbito de sus respectivas competencias vigilarán el cumplimiento de la normativa reguladora de los distintos bienes y servicios, y de modo especial:

- a) Las condiciones y requisitos para la apertura de establecimientos e industrias y para el ejercicio de actividades.
- b) Los productos alimenticios, en cuanto a los requisitos exigidos reglamentariamente sobre producción, elaboración, composición, manipulación, envasado, conservación, transporte, comercialización, etiquetado e información al consumidor.
- c) Los bienes destinados al cuidado personal y estético, los productos dietéticos y los cosméticos, respecto a las condiciones exigibles, adoptando las medidas necesarias para que los consumidores y usuarios estén informados sobre la composición, propiedades, condiciones y precauciones de uso.
- d) Los productos tóxicos o peligrosos, para que se ajusten a los requisitos de composición, envasado y etiquetado, asegurando al consumidor o usuario una adecuada información sobre la composición, propiedades, condiciones de utilización y advertencias de peligrosidad.
- e) Los productos manufacturados para que se ajusten a las disposiciones de seguridad previstas en sus normas de calidad y reglamentos aplicables, en relación con su composición, propiedades, envasado, etiquetado, instrucciones de uso, con particular previsión en productos dirigidos a los niños y en bienes de uso doméstico.
- f) Los servicios relacionados con el suministro de gas, electricidad y combustible, agua potable, saneamiento y ascensores para que observen los requisitos de seguridad de las instalaciones y de los materiales, las condiciones de equipamiento y la capacidad técnica y autorizaciones exigibles a las personas o empresas que los presten.

2. La Administración de la Comunidad de Castilla y León colaborará con las demás Administraciones públicas competentes en el sistema de intercambio rápido de información para la detección de riesgos graves e inminentes de los productos de consumo, conforme a lo dispuesto en la legislación básica del Estado.

Artículo 6

Con independencia de las medidas de carácter provisional o cautelar previstas en las normas reguladoras del procedimiento sancionador, las autoridades competentes podrán acordar, de forma motivada y dando audiencia a los interesados, el cierre o suspensión temporal de funcionamiento de establecimientos, instalaciones o servicios y la retirada del mercado de bienes o productos que puedan entrañar peligro para la salud o seguridad de los consumidores o usuarios. Contra dicho acuerdo, que no tendrá carácter sancionador, podrá interponerse por los interesados recurso ordinario, que no suspenderá la ejecución del acto impugnado.

Sin perjuicio de las medidas de carácter informativo que la Administración, en su caso, pudiera adoptar, cuando se haya producido la retirada de mercancías, las empresas responsables de las mismas estarán obligadas a informar a los consumidores de las medidas adoptadas en los casos, plazos y forma que las autoridades competentes determinen en función del riesgo, número de consumidores afectados, tipo de población a la que van destinados los productos y el perjuicio económico ocasionado a los consumidores.

Igualmente, las empresas responsables de los productos que entrañen un riesgo para la salud o seguridad estarán obligadas a la reparación o sustitución de dichos productos en los términos previstos en la legislación del Estado.

SECCION SEGUNDA.

Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales, y de la calidad de los bienes y servicios

Artículo 7

1. Sin perjuicio de lo establecido en las normas civiles y mercantiles, los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales en los términos previstos en esta Ley y las disposiciones que la desarrollen.

2. Los consumidores y usuarios tienen derecho a que los bienes y servicios dispongan de las especificaciones de calidad que determinen las normas aplicables o que resulten adecuadas a las legítimas expectativas de uso o de consumo.

3. El fabricante, el importador o, en su caso, el responsable de la primera puesta en el mercado de los bienes de naturaleza duradera garantizará de acuerdo a la legislación vigente la existencia de un adecuado servicio técnico y el suministro de piezas de repuesto, incluidas las consumibles.

4. El contenido de la oferta, promoción y publicidad sobre bienes o servicios, conforme prevé la legislación vigente, podrá ser exigido por los consumidores y usuarios aunque no se corresponda con el reflejado en el contrato celebrado, o en el documento o comprobante recibido.

5. En la prestación de servicios, en la forma y con los requisitos que reglamentariamente se establezcan, el consumidor tendrá derecho a un presupuesto previo escrito.

6. Cuando los consumidores entreguen un bien o producto con el fin de realizar en ellos una reparación, verificación, comprobación, sustitución o cualquier otro tipo de intervención, el prestador del servicio deberá entregar un resguardo de depósito en el que figure, como mínimo, el depositante, la identificación del establecimiento o depositario, identificación del bien o producto depositado, operación a realizar, fecha de depósito y de entrega del bien o servicio.

Artículo 8

1. En los bienes de naturaleza duradera los consumidores y usuarios tendrán derecho a la garantía, que incluirá la reparación y, en su caso, la sustitución del bien adquirido por otro o la devolución del precio pagado en los términos establecidos en la normativa vigente.

El vendedor, en el momento de la entrega del bien, facilitará al consumidor las instrucciones suficientes para su correcto uso e instalación y el documento de garantía, en el que constará la identificación del producto, el garante, el plazo de duración, el titular de la garantía y los derechos de éste. El plazo mínimo de la garantía será de seis meses a contar desde la fecha de recepción del bien.

2. En los supuestos de reparaciones de bienes de naturaleza duradera, el prestador del servicio deberá facilitar al consumidor un resguardo de depósito de los bienes que se le entreguen para su reparación, se hallen o no en período de garantía, así como un justificante o factura de la reparación efectuada. Igualmente entregará al consumidor el documento de garantía de las reparaciones que efectúe, en el que constará el objeto de la reparación, el garante, el titular de la garantía y sus derechos y el plazo de garantía, que no podrá ser inferior a tres meses desde la recepción por el consumidor del bien reparado.

3. El plazo de garantía mínimo, previsto para las garantías de venta y de reparación de bienes de naturaleza duradera, podrá ser ampliado o reducido, mediante la oportuna disposición reglamentaria, para bienes o productos concretos cuya naturaleza aconseje la modificación del mismo.

4. El transcurso del plazo de garantía se entenderá suspendido durante el período de tiempo que duren las reparaciones efectuadas al amparo de la garantía. En el caso de reposición o sustitución del bien adquirido por otro, se renovará el plazo de garantía.

Artículo 9

1. Las Administraciones Públicas en el ámbito de sus respectivas competencias adoptarán las medidas necesarias destinadas a conseguir los siguientes objetivos:

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

b) La adecuada prestación de los servicios ofertados.

c) La exactitud en el peso, número y medida de los bienes y productos que se suministren o expendan.

d) La transparente información y la correcta aplicación de los precios de los bienes y servicios ofertados, al contado o a plazos.

e) Que se entregue al consumidor y usuario, cuando sea preceptivo, el correspondiente contrato, factura, billete, presupuesto, resguardo de depósito, justificante de la operación o transacción realizada, así como las hojas de reclamaciones.

f) Que se facilite al consumidor y usuario, conforme a la legislación aplicable, garantía de los bienes de naturaleza duradera, servicios técnicos de reparación y repuestos o recambios.

- g) Que la oferta, promoción y publicidad de los bienes y servicios se lleve a cabo de forma que no pueda engañar o inducir a engaño sobre sus características o condiciones, cualquiera que sea el soporte utilizado y el lugar en que se realice.
 - h) Que el consumidor o usuario no sea discriminado injustificadamente en la adquisición de productos y en la prestación de servicios.
 - i) Que se cumplan las prescripciones legalmente establecidas para la protección del consumidor en la regulación sobre ofertas comerciales, actividades de promoción de ventas, ventas especiales y otras modalidades de oferta y venta.
 - j) En general, el cumplimiento de las normas reguladoras de los distintos bienes y servicios.
2. Los poderes públicos velarán para que las cláusulas generales y las que no hayan sido negociadas individualmente se hallen redactadas con concreción, claridad y sencillez y cumplan los principios de buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, lo que excluye la utilización de cláusulas abusivas.
 3. Las Administraciones públicas que prestan servicios a los consumidores o usuarios a través de empresas públicas o privadas aprobarán previamente las cláusulas y condiciones generales que regirán la contratación con los consumidores, velando por la buena fe y el justo equilibrio de las contraprestaciones.
 4. Las autoridades competentes vigilarán el cumplimiento de las disposiciones que establecen la obligación de incluir en los contratos de adhesión menciones dirigidas a la protección de los consumidores y usuarios.

SECCION TERCERA.

Derecho a la información en materia de consumo

Artículo 10

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

Cuando se ofrezcan bienes o servicios para cuya adquisición o prestación se requiera la suscripción de un contrato tipo o de adhesión redactado previa y unilateralmente por el oferente para su aplicación en la contratación con consumidores y usuarios, el modelo de contrato se hallará a disposición de éstos y se anunciará dicha circunstancia en los términos que reglamentariamente se establezca, de tal manera que los consumidores y usuarios puedan informarse adecuadamente de las condiciones de contratación antes de la suscripción del contrato.

2. Toda la información legalmente exigible figurará al menos en lengua castellana.

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

Artículo 11

Al objeto de lograr que los consumidores y usuarios obtengan una información suficiente y correcta de los bienes y servicios que se les ofrecen, las Administraciones públicas competentes velarán por el cumplimiento en sus actuaciones a los siguientes fines:

a) Que la publicidad e información dirigida a los consumidores y usuarios, no contenga elementos falsos o engañosos, ni silencie datos fundamentales, induciendo a error a sus destinatarios y no permitiéndoles una elección consciente y racional de los bienes y servicios ofertados, especialmente, en las ventas a distancia, mediante catálogo, por correo y fuera de establecimiento mercantil. A estos efectos, el órgano administrativo competente podrá requerir de oficio al anunciante para que aporte las pruebas relativas a la exactitud de los datos materiales contenidos en la publicidad, pudiendo ser considerados los datos de hecho como inexactos, cuando no se aporten los elementos de prueba o éstos se estimen insuficientes.

b) Que el etiquetado y marcado de los productos incluya toda la información legalmente establecida.

c) Que se informe a los consumidores y usuarios, por los medios que resulten apropiados o estén previstos reglamentariamente, de los requisitos y condiciones de la prestación de todo tipo de servicios y de los mecanismos de protección del consumidor.

- d) Que los precios y tarifas de los bienes y servicios, así como la información sobre medios y forma de pago, se expongan y faciliten de forma adecuada, cualquiera que sea el sistema de venta de los bienes o de prestación de los servicios.
- e) Que la documentación que, según las distintas normas aplicables, deba ser entregada a los consumidores y usuarios como justificantes de la transacción realizada incluya toda la información legalmente exigible para la protección de sus legítimos intereses.
- f) Que en la oferta, promoción y publicidad sobre viviendas, se facilite a los consumidores información sobre sus características constructivas, su precio o coste y forma de pago, la garantía de la vivienda, la garantía de las cantidades entregadas a cuenta y los demás datos establecidos reglamentariamente para la protección de los consumidores y usuarios.
- g) Que en la compraventa de vehículos se ponga a disposición de los consumidores información documental sobre sus características, precio de venta y forma de pago, plazo de entrega, garantía y demás requisitos previstos reglamentariamente.
- h) Que en las operaciones de crédito los anuncios y ofertas dirigidas a los consumidores se adecuen a las normas sobre publicidad, se facilite a éstos la reglamentaria información documental y se les entregue el contrato o proyecto de documento contractual, según lo dispuesto en la legislación vigente.

Artículo 12

1. Las Administraciones Públicas, en el ámbito de sus respectivas competencias, realizarán y promoverán campañas informativas y de divulgación sobre las normas que regulan las características y la comercialización de bienes y servicios, encaminadas a un mejor conocimiento de las mismas por parte de los consumidores y empresarios. Igualmente promoverán programas de información sobre los derechos de los consumidores, prestando especial interés a aquellos colectivos que se encuentren en situaciones de inferioridad o indefensión, como niños, ancianos o discapacitados.

2. La Junta de Castilla y León, en colaboración, en su caso, con las Corporaciones Locales y las organizaciones de consumidores y de empresarios, a fin de proporcionar una mayor y más adecuada información al consumidor, desarrollará las siguientes actividades:

- a) El fomento de la utilización de etiquetado informativo complementario que, conforme a la normativa vigente, tenga carácter voluntario, como la información nutricional o ecológica y las especificaciones sobre ruido en los aparatos de uso doméstico.
- b) La difusión de los derechos de los consumidores y de estudios sobre la calidad de productos y servicios, las formas de producción y comercialización y los hábitos de consumo.
- c) La promoción de campañas informativas sobre los derechos del consumidor en los medios de comunicación.

SECCION CUARTA.

Derecho a la educación y formación en materia de consumo

Artículo 13

1. Los consumidores y usuarios tienen derecho a recibir educación y formación adecuada en materia de consumo, que les permita conocer sus derechos y la forma de ejercerlos.

2. Las Administraciones públicas en el ámbito de sus respectivas competencias organizarán, promoverán e incentivarán programas de educación y formación. A tal fin desarrollarán las siguientes actividades:

- a) Divulgar el conocimiento de los derechos de los consumidores y usuarios y los instrumentos de protección de estos derechos, con especial atención a la infancia, la tercera edad y la población de los núcleos rurales, procurando una adecuada formación en materia de prevención de riesgos en el consumo de productos y de fraudes en la prestación de servicios.
- b) Potenciar la formación del personal integrante de las Organizaciones de consumidores y de las Administraciones e consumo.
- c) Fomentar en los empresarios los conocimientos en consumo en el ámbito de su actividad.
- d) Capacitar al personal docente en materia de consumo.
- e) Favorecer en las organizaciones y movimientos juveniles, de protección a la infancia, de personas mayores y de apoyo a personas discapacitadas las acciones dirigidas a la información, formación y defensa de los consumidores y usuarios.
- f) Elaborar y publicar material didáctico de apoyo a la labor educativa y formativa en materia de consumo.

3. La Junta de Castilla y León, en el marco de sus competencias, incluirá la formación para el consumo en todos los niveles de la enseñanza, promoviendo la educación para el consumo en los centros escolares.

SECCION QUINTA.

Derecho a la representación, consulta y participación

Artículo 14

1. Los consumidores y usuarios tienen derecho a constituirse, de conformidad con la legislación vigente, en asociaciones y organizaciones para la representación y defensa de sus intereses.

2. A los efectos de la presente Ley tienen la consideración de asociaciones u organizaciones de consumidores y usuarios de Castilla y León las entidades sin finalidad de lucro constituidas legalmente para la información, educación y defensa de los consumidores.

3. Asimismo, se considerarán organizaciones de consumidores y usuarios las entidades constituidas con arreglo a la legislación cooperativa que cumplan las siguientes condiciones:

a) Incluir en sus Estatutos, como objeto social, la información, educación y defensa de los consumidores.

b) Constituir, conforme a su legislación específica, un fondo integrado como mínimo por el 15 por 100 del excedente neto de cada ejercicio económico, destinado exclusivamente al objeto social señalado en el apartado a).

Artículo 15

1. Las Administraciones públicas de Castilla y León fomentarán el asociacionismo de consumidores y usuarios como cauce adecuado de representación, consulta, participación y ejercicio efectivo de sus derechos.

2. Las asociaciones y organizaciones de consumidores y usuarios de Castilla y León podrán recibir ayudas de la Junta de Castilla y León en los términos que reglamentariamente se establezcan, siempre que figuren inscritas en el Registro de Organizaciones de Consumidores y Usuarios de Castilla y León y destinen los medios de ayuda y colaboración que reciban a la exclusiva protección de los consumidores y usuarios. Las organizaciones inscritas en el Registro de Organizaciones de Consumidores y Usuarios de Castilla y León podrán explicitarlo así en sus documentos.

No podrán disfrutar de las ayudas a las que alude el apartado anterior las asociaciones u organizaciones de consumidores y usuarios que incluyan como miembros a personas jurídicas con finalidad de lucro, las que perciban ayudas de empresas suministradoras de bienes o servicios o de agrupaciones empresariales, o las que efectúen publicidad comercial o no meramente informativa de bienes y servicios.

3. Las asociaciones y organizaciones de consumidores podrán acceder a los beneficios establecidos en la legislación específica sobre el voluntariado, pudiendo constituir la protección del consumidor una de sus tareas de intervención.

Artículo 16

1. Las asociaciones y organizaciones de consumidores y usuarios de Castilla y León tendrán representación, en los términos que reglamentariamente se establezca, en los organismos públicos de la Comunidad Autónoma cuyas actividades puedan afectar a sus derechos e intereses.

2. Las Asociaciones de Consumidores y Usuarios podrán participar en el Sistema Arbitral de Consumo como representantes de los consumidores, en la forma prevista en las disposiciones vigentes.

Asimismo, podrán intervenir en representación de los consumidores y usuarios en otros sistemas de arbitraje o conciliación, de conformidad con lo establecido en la correspondiente normativa sectorial.

Artículo 17

El Consejo de Consumidores y Usuarios de Castilla y León es el órgano de carácter consultivo y de participación de los consumidores y usuarios para la protección y defensa de sus intereses, que se hallará adscrito al departamento de la Junta de Castilla y León que ostente la competencia en materia de consumo. Reglamentariamente se establecerán su composición, funciones y organización.

Artículo 18

1. Las asociaciones y organizaciones de consumidores y usuarios de Castilla y León serán oídas en consulta en el procedimiento de elaboración de disposiciones de carácter general de esta Comunidad Autónoma que afecten directamente a los derechos e intereses de los consumidores y usuarios.

El trámite de audiencia se efectuará mediante consulta al Consejo de Consumidores y Usuarios de Castilla y León. No obstante, se entenderá cumplido dicho trámite cuando las asociaciones y organizaciones de consumidores se encuentren representadas en órganos colegiados que hayan sido consultados en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general.

2. Será preceptiva la audiencia de las asociaciones y organizaciones de consumidores y usuarios, a través del Consejo de Consumidores y Usuarios de Castilla y León, en los siguientes casos:

- a) En la elaboración de los reglamentos de aplicación de esta Ley.
- b) En la elaboración de reglamentaciones sobre bienes y servicios de uso y consumo.
- c) En el procedimiento de elaboración de ordenanzas municipales sobre bienes o servicios destinados a los consumidores y usuarios.
- d) En el procedimiento de aprobación de precios y tarifas de bienes y servicios sometidos al control de las Administraciones Públicas.
- e) En la aprobación de los modelos de contrato de prestación de servicios a los consumidores y usuarios cuando estos servicios sean realizados por las Administraciones Públicas a través de empresas públicas o privadas concesionarias.
- f) En los casos en que una disposición legal o reglamentaria así lo establezca.

SECCION SEXTA.

Derecho a la protección jurídica y administrativa, así como a la reparación o indemnización de daños y perjuicios

Artículo 19

1. En el ámbito de sus competencias las Administraciones públicas de Castilla y León desarrollarán campañas de vigilancia, inspección y análisis encaminados a la protección de la salud y seguridad de los consumidores y usuarios y la defensa de sus legítimos intereses económicos.

2. Los niños, ancianos, discapacitados físicos o psíquicos, inmigrantes y, en general, aquellos consumidores y usuarios que de una forma individual o colectiva se encuentren en una situación de inferioridad o indefensión, deberán recibir una protección especial en relación con los bienes y servicios puestos a su disposición.

Artículo 20

1. Las Administraciones Públicas de Castilla y León con competencias en materia de consumo podrán crear servicios u oficinas públicas de información y protección al consumidor, en las que se informe a los consumidores sobre el ejercicio de sus derechos y se reciban y resuelvan sus denuncias o reclamaciones.

2. Existirá al menos un servicio u oficina pública de información y protección al consumidor en todas las ciudades de más de 20.000 habitantes. La Junta de Castilla y León velará porque el conjunto de oficinas existentes garantice el derecho de todos los consumidores de la Comunidad Autónoma a recibir los servicios de una de ellas, colaborando con las Corporaciones Locales en su funcionamiento y en la prestación de sus servicios a zonas más amplias que el ámbito municipal.

3. La Junta de Castilla y León fomentará y apoyará la creación de servicios u oficinas de información y protección al consumidor en las Corporaciones Locales.

4. Los servicios u oficinas de información y protección al consumidor de titularidad pública tendrán las siguientes funciones:

- a) Informar y orientar a los consumidores sobre el ejercicio de sus derechos.
- b) Defender los derechos de los consumidores facilitando y encauzando la resolución de conflictos mediante procedimientos voluntarios.
- c) Recibir y resolver las reclamaciones y denuncias que presenten, salvo en los supuestos que su resolución, por razones de competencia material o territorial, corresponda a otro organismo, en cuyo caso se remitirá al organismo competente.

- d) Las que les asigne, en función de sus competencias, la Administración de que dependan.
 - e) Cualquier otra que reglamentariamente se establezca.
5. En las oficinas públicas de información y protección al consumidor estará prohibida cualquier forma de publicidad expresa o encubierta de empresas, bienes o servicios.

Artículo 21

Los consumidores y usuarios de Castilla y León tienen derecho a una eficaz protección jurídica, ordenada a la reparación e indemnización por los daños y perjuicios que puedan sufrir como consecuencia de la adquisición, uso o disfrute de los bienes y servicios que se pongan a su disposición en el mercado, de acuerdo con lo establecido en la legislación general del Estado en materia de garantías y responsabilidades.

A estos efectos, las Asociaciones de Consumidores, en el marco de la legislación vigente, gozan de legitimación para ejercitar acciones en defensa de sus asociados, de la propia Asociación y de los intereses generales de los consumidores, pudiéndose beneficiar, en los casos previstos legalmente, del derecho a la asistencia jurídica gratuita.

La Junta de Castilla y León asesorará a las Oficinas Municipales de Información al Consumidor y Asociaciones de usuarios y consumidores a través de los oportunos convenios.

Artículo 22

1. La Junta de Castilla y León, de conformidad con la legislación vigente, participará en el Sistema Arbitral de Consumo e impulsará su implantación en las Corporaciones Locales, como vía extrajudicial de resolución de conflictos que afecten a los consumidores y usuarios, garantizando en todo caso el acceso de todos los ciudadanos de Castilla y León al Sistema Arbitral de Consumo.

2. Las Administraciones públicas que gestionen servicios públicos a través de empresas públicas o privadas concesionarias procurarán la adhesión de éstas al sistema arbitral para la resolución de los conflictos que se susciten con los consumidores y usuarios de los servicios.

CAPITULO III. INFRACCIONES Y SANCIONES

Artículo 23

1. Las infracciones en materia de consumo serán objeto de sanción administrativa previa instrucción del oportuno expediente, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que puedan concurrir.

2. Cuando a juicio de la Administración competente las infracciones pudieran ser constitutivas de delito o falta, dará traslado al Ministerio Fiscal y se abstendrá de proseguir el procedimiento sancionador. Las medidas administrativas precautorias o cautelares que se hubieran adoptado se mantendrán hasta tanto la autoridad judicial se pronuncie sobre las mismas. La sanción penal excluirá la imposición de sanción administrativa. Si no se hubiera estimado la existencia de delito o falta, la Administración podrá continuar el expediente sancionador con base, en su caso, en los hechos que el órgano judicial haya considerado probados.

Artículo 24

Se consideran infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios a los efectos de esta Ley:

1. El incumplimiento de los requisitos, condiciones, obligaciones o prohibiciones de carácter sanitarios.
2. Las acciones y omisiones que produzcan o puedan producir algún riesgo o daño para la salud de los consumidores y usuarios.
3. El incumplimiento o transgresión de los requerimientos que formulen las autoridades sanitarias para situaciones específicas a fin de evitar contaminaciones u otro tipo de circunstancias que puedan ser gravemente perjudiciales para la salud pública.
4. La alteración, adulteración o fraude en la calidad o cantidad de toda clase de bienes o servicios susceptibles de consumo.
5. La oferta, promoción, publicidad o información falsa o engañosa de bienes o servicios.
6. El incumplimiento de las normas que prohíben la utilización de cláusulas abusivas.
7. La negativa injustificada a atender las demandas de los consumidores y usuarios, cuando su satisfacción esté dentro de las disponibilidades del vendedor o prestador del servicio, o su contenido se corresponda con la oferta o publicidad realizada.

8. El incumplimiento de las normas sobre precios autorizados, publicidad de precios y facturación, la ocultación al consumidor de parte del precio mediante las formas de pago, o cualquier tipo de intervención o actuación ilícita que suponga un incremento de los precios de bienes y servicios.
9. La negativa a entregar al consumidor o usuario factura o comprobante de la operación, ejemplar del contrato suscrito por el consumidor o usuario, documento de garantía de los bienes de naturaleza duradera, resguardo de depósito, o cualquier otro tipo de documento exigido reglamentariamente para la protección de los consumidores, así como la negativa a facilitar al consumidor o usuario las hojas de reclamaciones en los casos en que sea preceptivo.
10. El incumplimiento de las normas sobre autorizaciones, registros y documentación, establecidos como requisitos para el ejercicio de la actividad o como garantía para la protección de los consumidores y usuarios.
11. El incumplimiento de las disposiciones sobre normalización, envasado, etiquetado, publicidad e información de toda clase de bienes y servicios.
12. El incumplimiento de las disposiciones reguladoras del almacenamiento, conservación, transporte y condiciones de venta o suministro de bienes.
13. El incumplimiento del contenido de la garantía o de sus normas reguladoras.
14. El incumplimiento de las disposiciones que regulan la prestación de servicios.
15. El incumplimiento de las normas sobre seguridad en cuanto afecten o puedan suponer un riesgo para el consumidor o usuario.
16. El incumplimiento de la obligación de informar a los consumidores, a requerimiento de las autoridades competentes, de los bienes o productos objeto de medidas de retirada del mercado.
17. La obstrucción, resistencia o negativa a suministrar datos a los funcionarios inspectores y, en general, a facilitar las funciones de información, vigilancia e inspección y la adopción de medidas cautelares.
18. La falta de remisión al órgano administrativo competente de cuantos datos o documentos deban presentarse. A estos efectos, se entenderá que hay falta de remisión cuando la misma no se produzca dentro del plazo concedido por el órgano competente al reiterar el requerimiento.
19. El suministro de información o documentación inexacta o falsa.
20. La manipulación, traslado o disposición de la mercancía cautelarmente intervenida o retirada del mercado por las autoridades competentes.
21. En general, el incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en esta Ley y disposiciones que la desarrollen.

Artículo 25

1. Las infracciones a la presente Ley podrán calificarse como leves, graves y muy graves.
2. Son infracciones leves las previstas en el artículo anterior, cuando no puedan calificarse como graves o muy graves de acuerdo con lo previsto en los apartados siguientes.
3. Son infracciones graves las contempladas en el art. 24, cuando concurra alguna de las circunstancias siguientes:
 - a) Grave riesgo creado para la salud o seguridad de los consumidores y usuarios.
 - b) Grave perjuicio económico causado a los consumidores y usuarios.
 - c) Gran número de consumidores y usuarios afectados.
 - d) Importancia económica del beneficio obtenido como consecuencia de la comisión de la infracción.
 - e) Negligencia grave o intencionalidad.
 - f) Reincidencia en la comisión de infracciones leves de la misma naturaleza en el término de un año.
4. Son infracciones muy graves las previstas en el art. 24, cuando concurra alguna de las circunstancias siguientes:
 - a) Negligencia grave o intencionalidad de la que derive un grave riesgo para la salud o un grave perjuicio económico, siempre que el riesgo para la salud o el perjuicio económico afecten a un número considerable de consumidores o usuarios.
 - b) Reincidencia en la comisión de infracción grave de la misma naturaleza en el término de un año.

Artículo 26

1. Serán sujetos responsables de las infracciones, aún a título de simple inobservancia, las personas físicas o jurídicas que participen o incurran en las mismas, tanto por acción como por omisión.
2. En particular, se considerarán responsables, salvo prueba que acredite la responsabilidad de un tercero:
 - a) De las infracciones cometidas en productos envasados o etiquetados, el fabricante, envasador o vendedor que figure en el envase o etiqueta.
 - b) De las infracciones cometidas en productos que carezcan de etiquetado, en la etiqueta no conste la identificación de la empresa, o se vendan a granel, el tenedor de los mismos.
 - c) De las infracciones cometidas en la prestación de servicios, la persona física o jurídica con la que contrató el consumidor la prestación del servicio o la que resulte legalmente obligada.
3. Sin perjuicio de lo previsto en el apartado 2, se considerará que comete infracción el que intencionadamente o por negligencia distribuya, suministre o venda bienes de consumo que incumplan las normas sobre etiquetado.
4. En el supuesto de infracciones cometidas en productos procedentes de otros países de la Unión Europea, o de Estados que no formen parte de ésta, se considerará responsable a la persona física o jurídica que en primer lugar introduzca o ponga en circulación el producto en el mercado.
5. Igualmente incurrirán en responsabilidad administrativa en los supuestos de infracciones cometidas por personas jurídicas, quienes actúen como directivos u órgano rector de la persona jurídica, o en representación legal o voluntaria de la misma, siempre que hubieran participado en los hechos.

Artículo 27

1. Las infracciones a la presente Ley serán sancionadas de la forma siguiente:
 - a) Las infracciones leves, con multas de 25.000 pesetas hasta 750.000 pesetas.
 - b) Las infracciones graves, con multas desde 750.001 pesetas hasta 2.500.000 pesetas.
 - c) Las infracciones muy graves, con multa desde 2.500.001 pesetas hasta 100.000.000 de pesetas. En este caso, podrá acordarse el cierre temporal de la empresa, establecimiento o industria infractora por un período máximo de cinco años.
2. Las cuantías señaladas anteriormente podrán ser revisadas y actualizadas periódicamente por la Junta de Castilla y León, teniendo en cuenta la variación de los índices de precios al consumo.
3. Las sanciones previstas en el apartado 1 se graduarán con arreglo a los siguientes criterios:
 - a) Existencia de intencionalidad o reiteración.
 - b) Capacidad económica del infractor o posición de dominio en algún sector del mercado.
 - c) Beneficio económico obtenido como consecuencia de la comisión de la infracción.
 - d) Naturaleza de los perjuicios causados.
 - e) La reparación de los perjuicios causados como consecuencia de la infracción.
 - f) Número de consumidores o usuarios afectados
 - g) El tipo de consumidor al que va destinado el producto o servicio, en razón de la situación de inferioridad o indefensión en que pueda encontrarse el consumidor, individual o colectivamente, y en concreto a los colectivos referidos en el art. 19.2 de la presente Ley.
4. La autoridad a quien corresponda resolver el expediente podrá acordar, como sanción accesoria, el decomiso de la mercancía adulterada, deteriorada, falsificada, fraudulenta, no identificada o etiquetada, o que pueda entrañar riesgo para el consumidor o usuario. Dicha autoridad determinará el destino final que deba darse a las mercancías decomisadas, que deberán destruirse si su utilización o consumo constituyera peligro para la salud pública. Los gastos que origine la intervención, depósito, transporte y destrucción de la mercancía objeto de la sanción serán por cuenta del infractor.

Artículo 28

Las infracciones y sanciones previstas en esta Ley prescribirán en el plazo de cuatro años. El plazo de prescripción para las infracciones comenzará a contarse desde el día en que la infracción se hubiera cometido y para las sanciones, desde el día siguiente al que hubiera adquirido firmeza la resolución sancionadora.

CAPITULO IV. EL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

Artículo 29

El procedimiento sancionador se ajustará a los principios contenidos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y se tramitará en la forma y plazos reglamentariamente establecidos por la Junta de Castilla y León.

Artículo 30

Los órganos y autoridades de la Junta de Castilla y León competentes para iniciar, instruir y resolver los procedimientos sancionadores por infracciones a la presente Ley se determinarán en las correspondientes normas de atribución de competencias.

Artículo 31

Las infracciones a esta Ley podrán ser sancionadas por las Corporaciones Locales, dentro del ámbito de sus competencias, mediante la apertura del procedimiento administrativo previsto en el art. 29, el cual se aplicará en defecto de Ordenanza municipal que regule el procedimiento sancionador. Reglamentariamente se establecerán los límites de las cuantías de las sanciones a imponer por las Corporaciones Locales, en función de sus distintas bases de población y ámbitos competenciales en materia de defensa de los consumidores y usuarios contemplados en la legislación de Régimen Local.

Artículo 32

El órgano competente para iniciar el procedimiento sancionador podrá adoptar en cualquier momento y de forma motivada las medidas de carácter provisional o cautelar que resulten necesarias para asegurar la eficacia de la resolución final que pudiera recaer. Dichas medidas se adoptarán siempre que existan indicios racionales de riesgo para la salud y seguridad de los consumidores o cuando se vulneren de forma grave los intereses económicos de los mismos. Las medidas provisionales o cautelares podrán consistir en el cierre o suspensión de funcionamiento de establecimientos, instalaciones o servicios y en la inmovilización de mercancías. Las medidas serán proporcionadas a los objetivos que se pretendan garantizar en cada caso concreto.

CAPITULO V. INSPECCION

Artículo 33

Para garantizar los derechos de los consumidores y usuarios reconocidos en esta Ley, la Inspección de Consumo, en el ámbito de sus competencias, constituye uno de los instrumentos al servicio de las Administraciones públicas dirigido a velar por el cumplimiento de las normas sobre protección de los consumidores, sin perjuicio de las actividades inspectoras reguladas en otras leyes.

Artículo 34

En el ejercicio de su función, los Inspectores de consumo tendrán la consideración de agentes de la autoridad a todos los efectos y estarán autorizados, de conformidad con la legislación vigente a:

- a) Acceder libremente y sin previo aviso a los establecimientos, oficinas e instalaciones de las empresas donde se producen, elaboran, almacenan, distribuyen o venden bienes o se prestan servicios.
- b) Acceder a la información y documentación industrial, mercantil y contable, cualquiera que sea su soporte, de las empresas que inspeccionen, cuando lo consideren necesario en orden a la comprobación del cumplimiento de las disposiciones sobre protección al consumidor.
- c) Solicitar la comparecencia en las oficinas públicas de los empresarios o profesionales en los casos en que desarrollen su actividad en el domicilio particular, o no dispongan de un local comercial.
- d) Practicar la toma de muestras de los bienes o productos.

- e) Adoptar las medidas previstas en los arts. 6 y 32, bien a instancia de la autoridad competente, bien por propia iniciativa, en cuyo caso se procederá a su ratificación o levantamiento por el órgano competente.
- f) Requerir cuanta información o documentación estimen necesaria para cerciorarse del correcto cumplimiento de la legislación vigente en materia de defensa del consumidor.
- g) Realizar cualquier otro acto de investigación o examen que juzguen necesario para verificar el cumplimiento de las normas de protección al consumidor.
- h) Solicitar la colaboración de otras autoridades y el apoyo de los Cuerpos de Seguridad en los supuestos de obstrucción, resistencia o negativa a facilitar las labores de inspección.
- i) Informar y asesorar a los empresarios y profesionales para un mejor conocimiento y cumplimiento de la normativa vigente.

Artículo 35

1. En el ejercicio de sus funciones los inspectores están obligados a identificarse y, cuando le sea solicitado, exhibir las credenciales de su condición.
2. Los inspectores tienen estricta obligación de cumplir el deber de secreto y sigilo profesional. El incumplimiento de este deber será sancionado conforme a los preceptos disciplinarios que les sean de aplicación.
3. Las actuaciones inspectoras se llevarán a cabo en el marco competencial previsto en la normativa sobre defensa de los consumidores y usuarios y las disposiciones que la desarrollen.

Artículo 36

Cuando los inspectores aprecien algún hecho que pueda constituir infracción levantarán la correspondiente acta, en la que harán constar la identificación del inspector o inspectores actuantes, los datos relativos a la empresa inspeccionada y al compareciente, los hechos presuntamente constitutivos de infracción, las medidas cautelares adoptadas en su caso y cualquier otra circunstancia que estimen relevante.

Los hechos recogidos en acta por los inspectores, observando los requisitos legales pertinentes, gozarán de presunción de veracidad sin perjuicio de las pruebas que en defensa de los respectivos derechos o intereses puedan señalar o aportar los interesados.

Las actas se formalizarán al menos por duplicado ante el titular de la empresa o establecimiento sujeto a inspección, o ante su representante legal o persona responsable y, en su defecto, ante cualquier dependiente, entregándose copia al compareciente. Si dichas personas se negaran a intervenir o firmar en el acta, ésta será autorizada con la firma de un testigo, si fuera posible, y en todo caso por el Inspector o Inspectores actuantes, sin perjuicio de las responsabilidades a que diera lugar tal negativa. La negativa a la firma del acta se constatará en acta por el inspector mediante la oportuna diligencia.

Artículo 37

Reglamentariamente se regulará la estructura y funciones de los Servicios de Inspección de Consumo encargados de garantizar y velar por el cumplimiento de lo dispuesto en esta Ley.

CAPITULO VI.

OBLIGACIONES DE LOS ADMINISTRADOS

Artículo 38

Las personas físicas o jurídicas estarán obligadas ante los órganos competentes y ante los servicios de inspección a:

- a) Suministrar los datos e información que les sean solicitados sobre la identidad del compareciente, la titularidad de la empresa, las actividades que desarrollen, las características de las instalaciones o locales, los proveedores y distribuidores, los productos elaborados o comercializados y los servicios prestados.
- b) Conservar la documentación exigida por la normativa vigente en los plazos previstos en la misma.
- c) Exhibir y facilitar copias de la documentación, cualquiera que sea su soporte, sobre autorizaciones y registros, controles de calidad, transacciones comerciales llevadas a cabo y precios aplicados, folletos publicitarios y cuanta documentación se estime relevante.
- d) Permitir que se practiquen tomas de muestras, inmovilizaciones cautelares, decomisos de productos y retirada del mercado de las mercancías que elaboren, distribuyan, almacenen o

comercialicen, así como el cierre o suspensión de funcionamiento de los establecimientos, instalaciones o servicios.

e) Firmar el acta formulada por los inspectores, como mera constancia de la visita efectuada, sin perjuicio de las observaciones que el compareciente pueda efectuar en la misma en defensa de sus intereses. La firma del acta no implicará la aceptación del contenido del acta.

f) Colaborar en la retirada del mercado de productos que supongan riesgo para la salud y seguridad.

g) Facilitar a la inspección los medios que tengan a su disposición para permitir las labores de comprobación, control e inspección.

h) Y, en general, permitir y facilitar las labores y funciones de inspección.

CAPITULO VII.

COORDINACION Y COLABORACION ENTRE ADMINISTRACIONES PUBLICAS

Artículo 39

Las Administraciones públicas de Castilla y León en el ejercicio de sus competencias y en sus respectivos ámbitos territoriales, promoverán y desarrollarán la defensa y protección de los consumidores y usuarios en los términos previstos en la presente Ley, actuando, en sus relaciones, de acuerdo con los principios de coordinación y cooperación.

Artículo 40

1. La coordinación y colaboración entre la Administración Autonómica y la de las Corporaciones Locales en materias previstas en esta Ley se instrumentará a través de la Comisión de Cooperación de Consumo, en la que participarán la Junta de Castilla y León y las Corporaciones Locales en la forma que reglamentariamente se establezca.

Podrán crearse Comisiones Provinciales de Cooperación en materia de Consumo en los términos que reglamentariamente se determine.

2. Serán funciones de la Comisión de Cooperación de Consumo las siguientes:

a) Estudiar y analizar las situaciones y problemas que puedan plantearse a los consumidores y usuarios de Castilla y León.

b) Programar y coordinar las campañas informativas sobre bienes y servicios de consumo y las actividades de los servicios u oficinas de información y protección al consumidor existentes en la Comunidad.

c) Estudiar, proponer y analizar la programación y ejecución de actividades inspectoras y las derivadas de los sistemas de intercambio rápido de información sobre productos peligrosos.

d) Estudiar y armonizar criterios sobre las actividades de las Juntas Arbitrales de Consumo, los Consejos Municipales de Consumo y sobre la elaboración de Ordenanzas Municipales que afecten a los ciudadanos en su calidad de consumidores y usuarios.

e) Intercambiar información sobre autorizaciones y ceses de empresas y establecimientos, actuaciones inspectoras, expedientes sancionadores, denuncias y laudos arbitrales, elaborando estudios sobre dichas cuestiones.

f) Fomentar y hacer propuestas sobre la participación de las asociaciones de consumidores en las actividades municipales y regionales de consumo.

g) Proponer la elaboración de normas de consumo.

h) Planificar las acciones de formación del personal de las Administraciones públicas dedicado a la defensa de los consumidores y usuarios.

Artículo 41

A fin de asegurar la necesaria cooperación y coordinación entre las distintas Administraciones públicas con competencias que directa o indirectamente se refieran a la defensa del consumidor y usuario, la Junta de Castilla y León podrá celebrar convenios de colaboración con el Gobierno del Estado, las Corporaciones Locales y otras Comunidades Autónomas adoptando cuantas medidas estime necesarias para hacer efectivos dichos principios, de acuerdo con lo previsto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Disposición Adicional Primera

Las disposiciones generales que se dicten al amparo de otras materias sustantivas distintas de la defensa de los consumidores, siempre que afecten a éstos, deberán respetar los derechos que se les reconoce en la presente Ley.

Disposición Adicional Segunda

El régimen de medidas cautelares, infracciones y sanciones contemplado en esta Ley será de aplicación para la defensa de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de las disposiciones sectoriales específicas aplicables.

Disposición Adicional Tercera

Las remisiones que realizan los Decretos aprobados por la Junta de Castilla y León en el ejercicio de sus competencias en materia de protección al consumidor, a los arts. 34, 35 y 36 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, deberán entenderse a los arts. 24, 25 y 27 de la presente Ley.

Disposición Adicional Cuarta

La potestad sancionadora de la Junta de Castilla y León en materia de defensa del consumidor alcanzará a todas las infracciones administrativas que se cometan en el ámbito de su territorio, cualquiera que sea el domicilio del presunto infractor.

Disposición Adicional Quinta

1. Para el ejercicio de las funciones de investigación y control analítico de los productos y bienes de consumo, la Junta de Castilla y León promoverá la creación de un Laboratorio de Consumo integrado y coordinado en la red de laboratorios públicos de la Comunidad Autónoma.

2. La Junta de Castilla y León podrá concertar con otras entidades, públicas o privadas, dotadas de centros de análisis acreditados, la asistencia técnica precisa para efectuar los controles de calidad de los productos y bienes de consumo.

3. Los laboratorios y centros para la realización de análisis y pruebas de calidad sobre productos y bienes de consumo requerirán autorización administrativa previa. El procedimiento para la solicitud y posterior concesión de tal autorización se establecerá reglamentariamente.

Disposición Adicional Sexta

A los efectos previstos en el Capítulo V de la presente Ley, dentro del Cuerpo de Titulados Universitarios de Primer Ciclo del Grupo B, existirá la Escala de Inspectores de Consumo en la que quedarán integrados los funcionarios pertenecientes al Cuerpo de Técnicos de Grado Medio (Inspectores de Consumo) y Cuerpo de Titulados Universitarios de Primer Ciclo (Inspectores de Consumo).

DISPOSICION TRANSITORIA

Hasta tanto no se proceda al desarrollo reglamentario de lo dispuesto en el art. 17 de esta Ley, será de aplicación el Decreto 87/1987, de 9 de abril, y la Orden de 25 de febrero de 1988, que regulan el Consejo Castellano-Leonés de Consumidores y Usuarios.

DISPOSICION DEROGATORIA

Quedan derogadas todas las disposiciones de igual o inferior rango que se opongan o contradigan lo establecido en la presente Ley.

DISPOSICIONES FINALES

Disposición Final Primera

Se autoriza a la Junta de Castilla y León a dictar cuantas disposiciones sean precisas para el desarrollo y aplicación de esta Ley.

Disposición Final Segunda

En lo no previsto en la presente Ley y normas que la desarrollen será de aplicación la legislación del Estado en materia de defensa del consumidor y usuario.

**Ley del Principado de Asturias 11/2002, de 2 de diciembre,
de los Consumidores y Usuarios.**

El [artículo 51 de la Constitución Española](#) establece en sus apartados 1 y 2 el deber de garantizar, por parte de todos los poderes públicos, la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos, la promoción de la información y educación de los consumidores y usuarios y el fomento de sus organizaciones, reconociendo a las mismas el derecho de ser oídas en las cuestiones que pueden afectar a los consumidores y usuarios.

En el ámbito estatal, y a fin de cumplir el citado mandato constitucional, se aprobó la [Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios](#), norma que estableció el marco jurídico general en la materia y que es objeto de desarrollo por diversas normas de carácter estatal y, cada vez en mayor grado, por normas autonómicas, en base a las competencias que han ido asumiendo las Comunidades Autónomas a través del desarrollo del proceso autonómico.

El Principado de Asturias, cuyo [Estatuto de Autonomía fue aprobado por la Ley Orgánica 7/1981, de 30 de diciembre](#), asumió, en virtud de su reforma, que se produjo por la Ley Orgánica 1/1994, de 24 de marzo, la competencia correspondiente a desarrollo legislativo y ejecución en materia de defensa del consumidor ampliándose su esfera de actuación, meramente ejecutiva, con anterioridad a la misma.

El ejercicio de esta competencia exige la elaboración de un marco jurídico al máximo nivel normativo de la Comunidad Autónoma que desarrolle el mandato constitucional dirigido a los poderes públicos y que sistematice los mecanismos e instrumentos de defensa del consumidor en el Principado de Asturias.

La necesidad de una norma autonómica de rango legal se evidencia, asimismo, dadas las modificaciones que el régimen jurídico general de protección a los consumidores y usuarios ha experimentado desde la promulgación de la [Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios](#), y la ingente producción normativa tanto a nivel estatal como comunitario. Igualmente, es necesaria esta Ley para posibilitar la adaptación normativa de defensa del consumidor al marco jurídico organizativo autonómico, estableciendo el marco legal de actuación de órganos autonómicos en materia de consumo, una regulación específica en procedimiento sancionador que se adapta a la normativa de la Comunidad Autónoma, así como la regulación de las medidas administrativas que pueden adoptar las administraciones públicas del Principado de Asturias con competencia en esta materia.

La Ley ha puesto un especial énfasis en el derecho a la protección frente a riesgos que puedan afectar a la salud y seguridad, incluyendo dicho derecho como el primero a tutelar, y extendiendo la protección a riesgos medioambientales.

Asimismo, se establece una especial protección de los consumidores en relación con productos o servicios de uso o consumo común, ordinario o generalizado, bienes de primera necesidad y servicios esenciales para la Comunidad.

También merece destacarse, por su carácter novedoso en relación con la normativa general, la protección prioritaria de determinados colectivos.

Se incluye en esta Ley una regulación detallada de los derechos de los consumidores y usuarios, dividiéndose sus secciones en función de su naturaleza y ámbito de protección; esto es, derecho a la protección de la salud y seguridad, a la protección de los derechos económicos y sociales, a la educación y formación en materia de consumo, a la información, a la representación, consulta y participación y a la protección jurídica, administrativa y técnica. Otros aspectos reseñables son el tratamiento otorgado al derecho de educación y formación en materia de consumo estableciendo el deber de fomentar, por parte de la Administración del

Principado de Asturias, la enseñanza de dicha materia en todos los niveles educativos, el fomento de la utilización del bable en la información de los diversos productos y servicios -sin perjuicio de que la información legalmente obligatoria figure en castellano- armonizando esta Ley con las disposiciones autonómicas sobre protección y fomento de dicha lengua, la regulación de información en materia de precios -incorporando la obligación de informar al consumidor sobre el precio total de los bienes y servicios puestos a su disposición y detallándose la información que se ha de facilitar en caso de pago aplazado-, el especial tratamiento otorgado a la vivienda -bien básico por excelencia y objeto de un número cualitativa y cuantitativamente importante de reclamaciones-, el establecimiento de hojas de reclamaciones con un contenido mínimo en todos los establecimientos abiertos al público, la regulación de oficinas de información al consumidor, reconociendo al Principado de Asturias la posibilidad de utilización de mecanismos de fomento, coordinación y colaboración y estableciendo el Registro de oficinas de información al consumidor y usuario del Principado de Asturias y el tratamiento legal otorgado a las asociaciones de consumidores y usuarios recogiendo al máximo nivel normativo autonómico las facultades representativas y los derechos que poseen las mismas.

En esta norma se contempla el estatuto del personal inspector en la materia, detallando sus funciones. Asimismo, se sistematizan -describiendo los datos que deben contener- las actuaciones documentales llevadas a cabo por la inspección a través de actas de inspección, armonizándose dicha regulación con la Ley procedimental básica en la materia, esto es, la [Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común](#).

La Ley contiene también una regulación, adaptada al ámbito de la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias, de las medidas cautelares que puedan adoptar las autoridades con competencias en materia de defensa del consumidor y del régimen sancionador en dicha materia, destacándose en este último aspecto no sólo la detallada ordenación que ofrece, respetando el principio de reserva legal en cuanto a tipificación y calificación de las sanciones, sino también la incorporación de medidas, tales como la institución de multas coercitivas o la restitución de cantidades percibidas indebidamente en casos de aplicación de precios superiores a los autorizados, comunicados o presupuestados, que posibilitan de modo eficaz el efectivo cumplimiento de la legislación de consumo y, en suma, el respeto a los legítimos derechos de los consumidores.

Asimismo, esta Ley ampara la facultad sancionadora de las corporaciones locales, que pueden ejercer la potestad sancionadora, dentro de su competencia territorial, hasta el límite máximo correspondiente a las infracciones graves.

Finalmente, es reseñable la creación, como órgano consultivo y asesor, del Consejo Asesor de Consumo del Principado de Asturias como la cláusula de cierre del sistema.

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

La presente Ley tiene por objeto la protección de los derechos y los legítimos intereses de los consumidores y usuarios en el ámbito territorial del Principado de Asturias.

Artículo 2. Concepto de consumidor y usuario.

1. A los efectos de esta Ley se considerarán consumidores y usuarios las personas físicas o jurídicas que, como destinatarios finales, adquieran, utilicen o disfruten en el territorio del Principado de Asturias productos, actividades o servicios para su consumo o uso personal, familiar o colectivo, cualquiera que sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva, de quien lo produce, facilita, suministra, expide o presta.

2. No tendrán la consideración de consumidores o usuarios quienes, sin constituirse en destinatarios finales, adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros.

3. A los efectos de los apartados anteriores, la Administración Pública sólo será considerada proveedor cuando preste un servicio o suministre un producto o bien en régimen de derecho privado.

Artículo 3. Derechos básicos de los consumidores y usuarios.

1. Son derechos básicos de los consumidores y usuarios los siguientes:

- a. La protección frente a los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad, incluyendo aquellos que amenacen al medio ambiente y a la calidad de vida.
- b. La protección de sus derechos y legítimos intereses económicos y sociales, en especial frente a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.
- c. La recepción de una información veraz, correcta y suficiente sobre los diferentes bienes, productos o servicios.
- d. La educación y formación en relación con todas las materias que puedan afectarles como consumidores y usuarios.
- e. La representación, consulta y participación en las materias y procedimientos que les afecten, a través de las organizaciones legalmente constituidas para la defensa de sus intereses.
- f. La protección jurídica, administrativa y técnica, así como la reparación e indemnización de los daños y perjuicios sufridos.

2. Los derechos de los consumidores y usuarios serán objeto de protección especial cuando guarden relación directa con productos o servicios de uso o consumo común, ordinario o generalizado. Asimismo, serán objeto de una especial vigilancia y control los bienes y productos de primera necesidad y los servicios esenciales para la comunidad, entendiéndose por tales aquellos que, por sus especiales características, resulten básicos para los consumidores y usuarios.

Artículo 4. Irrenunciabilidad.

La renuncia previa al ejercicio de los derechos y legítimos intereses reconocidos en esta Ley y normas complementarias, así como los actos en fraude de ley y los pactos que tengan por objeto la exclusión de su aplicación, son nulos de pleno derecho.

Artículo 5. Colectivos de especial protección.

1. Los colectivos de consumidores y usuarios que, por circunstancias especiales, se encuentren en una situación de inferioridad, subordinación, indefensión o desprotección más acusada, serán objeto de atención prioritaria en las actuaciones que se desarrollen en ejecución de esta Ley.

2. Dicha atención prioritaria se dirigirá preferentemente a:

- a. La infancia y adolescencia.
- b. Enfermos.
- c. Personas con discapacidad.
- d. Personas mayores.
- e. Mujeres gestantes.
- f. Inmigrantes y
- g. Los sectores económicos y sociales más débiles.

CAPÍTULO II. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS.

SECCIÓN I. DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LA SALUD Y SEGURIDAD.

Artículo 6. Requisitos de los productos, bienes y servicios.

1. Los productos, bienes y servicios destinados a los consumidores y usuarios no implicarán riesgos para su salud o seguridad, salvo los usuales o reglamentariamente admisibles en condiciones normales y previsibles de utilización, ponderándose a dicho efecto sus características, su utilización y posibles efectos junto con otros productos, bienes o servicios, su forma de presentación y etiquetado y las características de los consumidores a los que van destinados.

2. En todo caso, los riesgos derivados de la normal o previsible utilización o consumo de productos, bienes y servicios, por razón de su naturaleza o de las personas a las que vayan destinados, deberán ser puestos en conocimiento previo de los consumidores y usuarios por los medios que resulten apropiados de forma clara y visible.

Artículo 7. Consumo y utilización de determinados productos, bienes y servicios.

1. Las administraciones públicas del Principado de Asturias, en el ámbito de sus respectivas competencias, velarán por el cumplimiento de la normativa reguladora de los distintos productos, bienes y servicios y de modo especial de:

- a. Las condiciones y requisitos para la apertura y funcionamiento de establecimientos e industrias situados en el Principado de Asturias.
- b. Los productos alimenticios, en cuanto a los requisitos exigidos legal o reglamentariamente sobre producción, elaboración, composición, manipulación, envasado, conservación, transporte, comercialización, etiquetado e información al consumidor.
- c. Los bienes y servicios destinados al cuidado personal y estético, los productos dietéticos y los cosméticos, adoptando, entre otras, las medidas necesarias para que los consumidores y usuarios estén informados sobre la composición, propiedades, condiciones y precauciones de uso, de conformidad con la normativa técnico-sanitaria aplicable.
- d. Los productos peligrosos, nocivos y tóxicos, para que se ajusten a los requisitos de comercialización, composición, envasado y etiquetado, asegurando al consumidor una adecuada información sobre la composición, propiedades, condiciones de utilización y conservación, advertencias de peligrosidad así como las instrucciones para su eliminación o, en su caso, reciclaje.
- e. Los productos manufacturados para que se ajusten a las disposiciones de seguridad previstas en sus normas de calidad y reglamentación aplicable, en relación con su composición, propiedades, envasado, etiquetado, instrucciones de uso, con particular previsión en productos dirigidos a la infancia y en bienes de uso doméstico.
- f. Los servicios relacionados con el suministro de gas, electricidad y combustible, transportes públicos, agua potable, saneamiento y ascensores, para que se observen los requisitos de seguridad de las instalaciones y de los materiales, las condiciones de equipamiento y la capacidad técnica y autorizaciones exigibles a las personas que los suministren o presten.
- g. La seguridad y salubridad en establecimientos, locales e instalaciones dedicados a hostelería, restauración, alojamiento, recreo, cultura, educación o de prácticas deportivas y lugares de uso y disfrute comunitario.

2. La colaboración de las distintas administraciones públicas en el ámbito territorial del Principado de Asturias con competencias en materia de consumo se articulará a través de un sistema de intercambio rápido de información para la detección de riesgos de los productos de consumo, conforme a lo dispuesto en la legislación básica del Estado.

3. A fin de garantizar la calidad y la seguridad de los productos, bienes y servicios en la Comunidad Autónoma, la Administración creará una red de intercambio de información sobre productos potencialmente inseguros así como de aquellos que presenten deficiencias en la calidad en la que se integrarán las entidades locales y las asociaciones de consumidores para la rápida comprobación y actuación, en su caso, sobre productos y servicios.

SECCIÓN II. DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LOS INTERESES ECONÓMICOS Y SOCIALES.

Artículo 8. Marco legal.

Sin perjuicio de lo establecido en la normativa civil y mercantil y demás legislación aplicable, los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales en los términos previstos en esta Ley y las disposiciones que la desarrollen.

Artículo 9. Protección de derechos.

1. Las administraciones públicas del Principado de Asturias con competencia en materia de defensa de los consumidores y usuarios adoptarán las medidas apropiadas para garantizar:

- a. El derecho a que los bienes y servicios posean las especificaciones de calidad que determinen las normas aplicables.
- b. La entrega a los consumidores, en relación con los bienes de naturaleza duradera, de un certificado de garantía por escrito redactado, al menos, en castellano, de la existencia de un adecuado servicio de asistencia técnica, así como de piezas de repuesto, y la entrega, acompañando al bien adquirido, de las instrucciones necesarias para su correcta instalación y utilización.
- c. La entrega a los consumidores por los proveedores de bienes, productos o servicios, si así lo solicitan, de factura o recibo de los pagos efectuados donde conste, como mínimo, la identidad personal o social y fiscal del proveedor, la cantidad abonada, el concepto por el que satisface y la fecha por los proveedores de bienes, productos y servicios, sin perjuicio de la regulación específica de determinados bienes y servicios en que se establezca dicha obligación.

Se exceptúan de lo dispuesto en el párrafo anterior los supuestos de venta automática en los que exista imposibilidad técnica de emitir factura. En los supuestos de venta a distancia se estará a lo dispuesto en su normativa específica.

- d. La adecuación del contenido de la oferta, promoción y publicidad de los bienes, actividades o servicios, a su naturaleza, características, condiciones, utilidad o finalidad, pudiendo ser exigido por los consumidores y usuarios aun cuando no figure expresamente en el contrato o en el documento o comprobante recibido.

No obstante, si el contrato celebrado incluyese cláusulas o condiciones más beneficiosas, éstas prevalecerán sobre el contenido de la oferta, promoción o publicidad.

- e. La entrega a los consumidores, cuando depositen un bien o producto a fin de que se realice alguna verificación, comprobación, reparación, sustitución o cualquier tipo de intervención, de un resguardo de depósito en el que conste, como mínimo, la identificación del depositante, la identificación del depositario, identificación del bien o producto depositado, operación a realizar, fecha de depósito y de entrega del bien.
- f. La información a los usuarios, previamente a la contratación de un servicio, del precio del mismo.
- g. Que los derechos y garantías relativos a los bienes de uso duradero, en el caso de bienes usados, puedan exigirse atendiendo a su naturaleza, circunstancias y expectativas de funcionamiento y duración.

2. En todo caso se respetarán las prescripciones contenidas en la legislación autonómica de comercio interior.

Artículo 10. Garantía de los bienes duraderos.

1. Respecto a los bienes duraderos, las administraciones públicas competentes, de acuerdo con la normativa vigente, adoptarán las medidas necesarias para conseguir:

- a. Que la garantía de los mencionados bienes comprenda la reparación y, en su caso, la sustitución del bien adquirido por otro de idénticas características a aquél o la devolución del precio pagado.
- b. Que la reparación y, en su caso, sustitución de los bienes duraderos no comporte ningún gasto a cargo del consumidor.
- c. Que se entregue al consumidor un documento de garantía en el que conste la identificación del bien, el garante, el plazo de duración, el titular de la garantía y los derechos de éste.
- d. Que se entregue al consumidor por parte del prestador del servicio de reparación de bienes de naturaleza duradera, el documento de garantía de las reparaciones que efectúe, en el que conste el objeto de la reparación, el garante, el titular de la garantía y sus derechos y el plazo de garantía.
- e. Que se suspenda el plazo de garantía durante el período de tiempo que duren las reparaciones efectuadas a su amparo y su renovación en el caso de reposición o sustitución del bien adquirido por otro.
- f. Que se compensen los eventuales daños o perjuicios que se hubiesen podido ocasionar a los consumidores durante la vigencia del período de garantía, de conformidad con la normativa aplicable.

2. Las garantías citadas no serán de aplicación cuando el bien duradero haya sido objeto de manipulación inadecuada por parte del consumidor o usuario según las normas de uso general del bien de que se trate.

Artículo 11. Cláusulas generales.

Conforme a la normativa general vigente en la materia, los consumidores y usuarios serán protegidos a fin de que las cláusulas generales y las que no hayan sido negociadas individualmente se hallen redactadas con concreción, claridad y sencillez y cumplan los principios de buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, lo que excluye la utilización de cláusulas abusivas.

Artículo 12. Reserva de admisión.

1. Los consumidores y usuarios no podrán ser discriminados en la prestación de servicios demandados.

2. En los establecimientos abiertos al público en los que se reserve el derecho de admisión, se deberá publicitar mediante cartel visible en la entrada a dicho establecimiento las condiciones establecidas para ejercitar el mismo. Dichas condiciones no podrán ser indeterminadas, discriminatorias, arbitrarias o incongruentes con la naturaleza y actividad del establecimiento. A tal fin las condiciones de admisión deberán ser debidamente autorizadas y visadas por la Consejería competente en materia de seguridad pública.

SECCIÓN III. DERECHO A LA EDUCACIÓN Y FORMACIÓN EN MATERIA DE CONSUMO.

Artículo 13. Derecho a la educación y formación.

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

2. La Administración del Principado de Asturias, en su ámbito de competencia, fomentará la enseñanza, en todos los niveles, de materias relacionadas con el consumo para promover mayor libertad y racionalidad en el consumo de productos, bienes y servicios y prevenir los riesgos derivados del uso y consumo de los mismos.

Artículo 14. Actuaciones y programas.

1. El Principado de Asturias organizará, promoverá y desarrollará programas de educación y formación de consumidores, en los cuales podrán colaborar las asociaciones de consumidores.

Estos programas tendrán por objeto:

- a. Difundir el conocimiento de los derechos, deberes e instrumentos de protección del consumidor, con especial atención a los colectivos contemplados en el [artículo 5](#).
- b. Potenciar la formación del personal al servicio de las administraciones públicas con funciones en materia de protección al consumidor, especialmente quienes desarrollen funciones de control de mercado e información y orientación a los consumidores, así como al personal de las asociaciones de consumidores.
- c. Colaborar con el personal docente en el desarrollo de la educación en materia de consumo, en los diferentes niveles educativos.
- d. Potenciar y desarrollar, en colaboración con las organizaciones empresariales, la formación en materia de consumo en los distintos sectores empresariales.

2. Asimismo, el Principado de Asturias desarrollará las siguientes actuaciones en materia de educación y formación al consumidor:

- a. Impulsará la publicación de material didáctico de apoyo a la educación y formación al consumidor, dirigido especialmente a la infancia, así como a otros colectivos de especial protección.
- b. Colaborará en el fomento y la programación de campañas informativas y formativas sobre consumo responsable.
- c. Impulsará la difusión de la información y el acceso a la educación de los ciudadanos como consumidores, concertando con las asociaciones de consumidores y usuarios de la región fórmulas de participación activa en las campañas informativas y educativas institucionales.
- d. Promoverá el empleo de las nuevas tecnologías de la información en las actuaciones de formación y educación en materia de consumo y la existencia de espacios y programas divulgativos sobre consumo en los medios de comunicación de titularidad pública y privada.
- e. Incentivará y colaborará, dentro de sus disponibilidades presupuestarias, en el mantenimiento de una red de centros de formación a los consumidores.

SECCIÓN IV. DERECHO A LA INFORMACIÓN.

Artículo 15. Principios generales.

1. Las administraciones públicas del Principado de Asturias con competencia en materia de defensa de los consumidores y usuarios adoptarán las medidas apropiadas para garantizar que los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores incorporen, lleven consigo o permitan una información objetiva, veraz, eficaz y suficiente sobre sus características esenciales, origen, identidad, materiales o materias primas de los mismos, incluyendo el marcado y etiquetado de los productos toda la información legal y reglamentariamente establecida.

2. La obligación de informar será exigible a los sujetos responsables de la producción, comercialización, distribución y venta de productos, bienes o servicios. Con excepción de los supuestos en los que esté expresamente regulado, el secreto de fabricación no podrá ser

invocado para incumplir la obligación de informar en los términos expuestos en el presente artículo.

3. Toda la información legalmente exigible figurará, al menos, en lengua castellana.

4. El Principado de Asturias protegerá y fomentará el uso del bable, en relación con los derechos de información al consumidor y usuario reconocidos por esta Ley.

Artículo 16. Información en materia de precios.

1. Los bienes y productos puestos a disposición de los consumidores deberán ofrecer información sobre el precio total que estén obligados a satisfacer para su adquisición, con inclusión de toda carga, impuesto o gravamen que les afecten, así como los descuentos que le sean aplicados en su caso.

2. Los precios de los servicios serán expuestos al público en los establecimientos donde se presten u oferten, mediante la exhibición de carteles fácilmente visibles y legibles o en el lugar donde efectivamente se presten, a través de un soporte escrito. La información sobre el precio incluirá la relación de servicios ofertados, el precio total, incluidas las cargas, impuestos o gravámenes de cada uno de ellos, así como, en su caso, los descuentos que les sean aplicables y los suplementos o incrementos eventuales correspondientes a operaciones complementarias o especiales.

Las ofertas concretas de servicios realizadas a través de soportes publicitarios o informativos deben incorporar el precio total de los mismos.

3. En el supuesto de adquisición de bienes o productos o utilización de servicios con posibilidad de pago aplazado, se informará por escrito, al menos de:

- a. El precio total de adquisición o utilización bajo fórmula de aplazamiento de pago.
- b. El precio total de adquisición o utilización con pago al contado.
- c. Número total de plazos fijados.
- d. Periodicidad de los pagos.

Artículo 17. Información relativa a adquisición de viviendas de nueva construcción.

1. En las viviendas de nueva construcción, incluidos sus anejos, el vendedor facilitará al adquirente de la vivienda una documentación completa suscrita en la que se detalle, en planta a escala, la vivienda y el trazado de todas las instalaciones, en especial las de suministros y fluidos, los materiales y calidades de los mismos empleados en su construcción, en especial aquellos a los que el comprador no tenga acceso directo.

2. También se entregarán al comprador de una vivienda los siguientes documentos:

- a. La cédula de habitabilidad o documento administrativo equivalente.
- b. En los suministros en que sea preceptivo, los boletines del instalador autorizado, en especial los de energía eléctrica y gas.
- c. El manual de uso y mantenimiento de las instalaciones de la vivienda.
- d. Las garantías e instrucciones de los aparatos de uso doméstico instalados por el constructor y que forman parte de la vivienda como elementos accesorios a la misma.
- e. Cualquier otro documento que sea de obligatoria entrega por la aplicación de la normativa estatal y autonómica en materia de vivienda.

Artículo 18. Información sobre reparación de daños.

Con independencia del derecho a acudir directamente a la vía judicial, de conformidad con la legislación estatal aplicable en materia de responsabilidad contractual o extracontractual a la

reparación e indemnización de daños y perjuicios que puedan sufrir como consecuencia de la adquisición, uso o disfrute de los bienes y servicios que se pongan a su disposición, los consumidores y usuarios podrán dirigirse a los órganos competentes de las diversas administraciones públicas del Principado de Asturias competentes en materia de consumo, a fin de ser atendidos en relación con la información, consulta y orientación sobre el modo eficaz de ejercer dicho derecho.

Artículo 19. Actividad publicitaria.

1. La oferta, promoción y publicidad de los bienes, productos y servicios destinados a los consumidores y usuarios, cualesquiera que sean los soportes o medios publicitarios utilizados, deben realizarse de conformidad con los principios de suficiencia, objetividad y veracidad, de forma que no puedan engañar o inducir a engaño sobre las características y condiciones de adquisición o utilización del bien o servicio afectado.

2. Los productos, bienes o servicios que sean objeto de publicidad con indicación de precio, indicarán el precio total que los consumidores deban satisfacer para su adquisición o utilización.

3. Las administraciones públicas con competencia en la materia velarán, dentro de su marco regulador, por la cesación o rectificación de la publicidad ilícita, cuando vulnere los derechos de los consumidores, especialmente cuando afecten a los colectivos contemplados en el [artículo 5 de la presente Ley](#).

SECCIÓN V. OFICINAS DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO.

Artículo 20. Concepto.

1. Se considerarán oficinas de información al consumidor y usuario los establecimientos abiertos al público creados por entidades públicas o privadas sin ánimo de lucro, entre cuyos fines se encuentren la defensa de los consumidores o usuarios, que presten el servicio de asesoramiento e información al consumidor y usuario y colaboren en la tramitación, llevada a cabo por los órganos competentes, de las denuncias, quejas o reclamaciones en materia de consumo.

2. En ningún caso se considerarán oficinas de información al consumidor y usuario los establecimientos en los que se realice el servicio de atención al cliente abierto, de forma directa o a través de sujetos interpuestos, por entidades que se dediquen a la producción, distribución o comercialización de bienes o servicios.

3. El Principado de Asturias fomentará la consolidación, implantación y desarrollo de las oficinas de información al consumidor, ya sean de titularidad pública o de asociaciones de consumidores, diseñando mecanismos de coordinación y colaboración.

Artículo 21. Funciones.

1. Sin perjuicio de las funciones establecidas por la normativa estatal en la materia, las oficinas de información al consumidor y usuario establecidas en el Principado de Asturias tendrán las siguientes:

- a. Información, ayuda, orientación y asesoramiento a los consumidores y usuarios para el eficaz ejercicio de sus derechos.
- b. Recepción, registro y acuse de recibo de quejas, reclamaciones y denuncias de los consumidores y usuarios, y su remisión a las entidades u órganos administrativos competentes para su resolución.
- c. Fomento y divulgación del sistema arbitral de consumo y sistemas de resolución voluntaria de reclamaciones.

- d. Educación y formación individual y colectiva de los consumidores y usuarios mediante informaciones puntuales, cursos específicos, actuaciones en medios de comunicación y cualesquiera otros de naturaleza análoga, dirigidas especialmente a colectivos de especial protección y a bienes y servicios de primera necesidad o de uso generalizado.
 - e. En general, la atención, defensa y protección de los consumidores y usuarios, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y las disposiciones que la desarrollen.
2. Las oficinas de titularidad pública podrán ser sede de la correspondiente Junta Arbitral de Consumo.
3. En las oficinas de información al consumidor no podrá realizarse ninguna actividad publicitaria expresa o encubierta.
4. En el ejercicio de sus funciones, las oficinas públicas podrán recabar información directamente de cualquier organismo público, que estará obligado a prestarla.

Artículo 22. Registro de oficinas de información al consumidor y usuario.

El Registro de oficinas de información al consumidor y usuario de la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias dependerá de la Consejería competente en la materia, y en él deberán inscribirse las oficinas de información al consumidor y usuario que existan en el territorio del Principado de Asturias. Su organización y funcionamiento se establecerán reglamentariamente.

SECCIÓN VI. DERECHO A LA REPRESENTACIÓN, CONSULTA Y PARTICIPACIÓN.

Artículo 23. Organizaciones de consumidores y usuarios.

1. Los consumidores y usuarios tienen derecho a la representación de sus legítimos intereses, a través de las asociaciones y organizaciones legalmente constituidas. El Principado de Asturias fomentará y apoyará las organizaciones y asociaciones de consumidores y usuarios, como cauce para la defensa, protección y representación de los consumidores y usuarios.
2. A los efectos de esta Ley, tienen la consideración de asociaciones de consumidores y usuarios las entidades sin finalidad de lucro constituidas legalmente y que tengan por finalidad exclusiva la información, educación y defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, bien sea con carácter general o en relación con productos o servicios concretos.
3. Asimismo, se considerarán asociaciones de consumidores y usuarios las entidades constituidas por consumidores con arreglo a la legislación de cooperativas, entre cuyos fines figure, necesariamente, la educación y formación de sus socios y estén obligados a constituir un fondo con tal objeto, según su legislación específica.

Artículo 24. Registro.

Las entidades previstas en el [artículo anterior](#) que tengan su ámbito de actuación y domicilio en el Principado de Asturias deberán inscribirse en el Registro de asociaciones de consumidores y usuarios del Principado de Asturias, en la forma y con los requisitos previstos reglamentariamente.

Artículo 25. Derechos de las asociaciones de consumidores y usuarios.

Las asociaciones de consumidores y usuarios establecidas de conformidad con lo dispuesto en esta Ley tendrán los siguientes derechos:

- a. Derecho de audiencia, siendo oídas en consulta, en el procedimiento de elaboración de normas que afecten a la materia de consumo.

- b. Ejercer las correspondientes acciones judiciales y extrajudiciales en defensa de sus socios, de la asociación y de los intereses colectivos de los consumidores y usuarios en general.
- c. Solicitar y poder ser declaradas de utilidad pública y gozar de las correspondientes exenciones y bonificaciones fiscales legalmente establecidas, de conformidad con la legislación vigente.
- d. Representar a los consumidores y usuarios en los órganos de participación establecidos por el organismo competente en materia de consumo, así como en todos aquellos cuyas actividades puedan afectar a sus derechos e intereses.
- e. Participar en el sistema arbitral de consumo, de conformidad con las disposiciones vigentes.
- f. Solicitar y obtener información de las administraciones públicas a fin de cumplir sus objetivos, especialmente en el ámbito de la información y educación de los consumidores y usuarios.
- g. Solicitar ayudas de las administraciones públicas del Principado de Asturias para la defensa de los consumidores y usuarios.

SECCIÓN VII. PROTECCIÓN JURÍDICA, ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA.

Artículo 26. Actuaciones administrativas de protección.

1. Con independencia del derecho de recurrir directamente a la vía judicial ordinaria, los consumidores y usuarios y sus organizaciones tienen derecho a obtener protección sobre sus derechos e intereses, a cuyo efecto las administraciones públicas deberán adoptar las medidas adecuadas para equilibrar las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que aquéllos, individual o colectivamente, puedan encontrarse.

2. Sin perjuicio de las que en cada caso resulten oportunas, las administraciones competentes efectuarán las siguientes actuaciones:

- a. Realización de campañas de difusión e información, en los términos previstos en la [sección III, capítulo II de esta Ley](#).
- b. Inspección y control de productos, bienes y servicios.
- c. Instrucción de procedimientos sancionadores cuando sean detectadas conductas que puedan ser calificables como infracciones a los derechos de los consumidores y usuarios.
- d. Retirada o inmovilización cautelar, mediante procedimientos eficaces, de productos, bienes o servicios o imposición de condiciones previas para su comercialización, cuando se prevea que puedan existir riesgos para la salud o seguridad de las personas o grave riesgo de perjuicio para los intereses económicos y sociales de los consumidores.
- e. Coordinación entre los poderes públicos con competencia en la aplicación de esta norma y de la cooperación técnica y jurídica con centros y entidades colaboradoras.

Artículo 27. Hojas de reclamaciones.

A fin de facilitar a los consumidores y usuarios la adecuada protección jurídica de sus derechos, se establece la obligación de poseer a disposición de los mismos en todos los establecimientos, servicios y actividades profesionales radicados o que se presten o desarrollen en el Principado de Asturias hojas de reclamaciones con el contenido mínimo que se establezca reglamentariamente.

Artículo 28. Arbitraje y sistemas de resolución extrajudicial de reclamaciones.

1. El Principado de Asturias participará en el Sistema arbitral de consumo, fomentando su implantación en las administraciones locales con el fin de posibilitar el acceso de todos los ciudadanos al arbitraje en materia de consumo.

2. Con independencia de lo previsto en el apartado anterior, la Administración del Principado de Asturias promoverá el desarrollo de procedimientos de conciliación, mediación y demás instrumentos de resolución extrajudicial de reclamaciones en materia de consumo.

3. Las administraciones públicas procurarán en sus respectivos ámbitos de actuación que las entidades o empresas públicas que dependan de ellas y las entidades o empresas privadas que gestionen servicios públicos que perciban ayudas o subvenciones públicas se adhieran al Sistema arbitral de consumo, pudiéndose incentivar la adhesión a dicho Sistema.

CAPÍTULO III. DE LA INSPECCIÓN.

Artículo 29. Inspección.

Las administraciones públicas competentes llevarán a cabo funciones de inspección, control y vigilancia del cumplimiento de la normativa en materia de consumo a fin de garantizar los derechos e intereses de los consumidores y usuarios.

Artículo 30. Ámbito de actuación.

1. Las actuaciones de inspección que desarrollen las administraciones públicas competentes en materia de protección de los consumidores se llevarán a cabo sobre todo tipo de productos, bienes y servicios destinados a los consumidores y usuarios, comprobándose su adecuación a la normativa vigente.

2. Con independencia de las actuaciones de vigilancia y control, la inspección desarrollará las siguientes funciones:

- a. Emisión de actas e informes relacionados con la actuación inspectora.
- b. Toma de muestras de todo tipo de productos destinados al consumo.
- c. Materialización y ejecución de medidas cautelares y, en su caso, de las medidas previstas en el [artículo 8 de la presente Ley](#).
- d. Información y asesoramiento tanto a los agentes económicos como a consumidores y usuarios sobre el cometido de las funciones de la inspección.
- e. Estudio de los sectores de mercado, con el fin de obtener información para determinar productos, servicios o actividades de los que pudieran derivarse riesgos para la salud y seguridad, con el fin de incluirlos como objetivos prioritarios de las actividades de vigilancia y control.

3. Los órganos de inspección de la Administración del Principado de Asturias actuarán coordinadamente con las entidades locales con el objetivo de conseguir una mayor protección de los intereses de los consumidores.

Artículo 31. Personal inspector.

1. El personal funcionario de la inspección, cuando actúe en el ejercicio de la función inspectora, tendrá la consideración de autoridad a todos los efectos. Para el desarrollo de sus funciones, la inspección podrá solicitar el apoyo, concurso, auxilio y protección que les resulten precisos de cualquier otra autoridad y sus agentes.

2. En el desempeño de sus funciones, el personal inspector deberá identificarse exhibiendo la acreditación oficial correspondiente.

3. El personal inspector podrá requerir la exhibición y aportación de la documentación industrial, mercantil, contable o sanitaria que resulte necesaria para el ejercicio de sus funciones. Igualmente, podrá requerir la comparecencia, incluso en las oficinas públicas, y la colaboración de cualquier persona que pueda tener relación con el objeto de la inspección y acceder directamente a los locales o dependencias en los que se realicen actividades con

incidencia en materia de consumo. La comparecencia personal se efectuará de forma que ocasione la mínima perturbación en el ejercicio de las actividades del compareciente.

4. El personal inspector se comportará, en todo momento, con la debida corrección, prudencia y discreción. Su actividad será siempre respetuosa con los ciudadanos, estando obligado a mantener sigilo profesional respecto a las informaciones obtenidas en el ejercicio de su función.

Artículo 32. Formalización de actuaciones inspectoras.

1. Las actuaciones llevadas a cabo por la inspección se documentarán en la correspondiente acta de inspección que contendrá, al menos, los siguientes datos:

- a. Identificación del inspector o de los inspectores actuantes.
- b. Identificación completa del establecimiento inspeccionado.
- c. Identidad de las personas comparecientes en las actuaciones de inspección, indicando en calidad de qué actúan.
- d. Indicación de los motivos de actuación.
- e. Los hechos apreciados, circunstancias concurrentes o de interés y las manifestaciones que deseen formular los comparecientes.
- f. Las diligencias practicadas, si las hubiere, tales como controles de documentos, retiradas de muestras, mediciones, requerimiento de documentación o medidas cautelares que se adopten.
- g. Firma del inspector o inspectores actuantes así como del compareciente o comparecientes.
- h. Cualesquiera otras circunstancias que la inspección estime relevantes.

2. Los hechos constatados por los inspectores formalizados en la correspondiente acta tendrán valor probatorio, sin perjuicio de las pruebas que en defensa de los respectivos derechos o intereses puedan señalar o aportar los interesados.

La negativa a la firma por parte del compareciente no invalidará el acta.

3. El compareciente obtendrá de la inspección copia de los documentos que se redacten durante la actuación inspectora.

CAPÍTULO IV. DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES.

SECCIÓN I. DE LAS INFRACCIONES.

Artículo 33. Infracciones de consumo.

Son infracciones administrativas en materia de defensa al consumidor las acciones u omisiones tipificadas en la presente Ley.

Artículo 34. Infracciones en materia de protección de la salud y seguridad de los consumidores.

Constituyen infracciones en materia de protección de la salud y seguridad de los consumidores:

- a. El incumplimiento de los requisitos, condiciones, obligaciones o prohibiciones de naturaleza sanitaria.
- b. Las acciones u omisiones que produzcan riesgos o daños efectivos para la salud o seguridad de los consumidores, ya sea de forma consciente o deliberada, ya por abandono de la diligencia y precauciones exigibles en la actividad, servicio o instalación de que se trate.

- c. El incumplimiento o trasgresión de los requerimientos previos que concretamente formulen las autoridades que resulten competentes para situaciones específicas, al objeto de evitar contaminaciones o circunstancias nocivas de otro tipo que puedan resultar gravemente perjudiciales para la salud pública o la seguridad de los consumidores.
- d. El incumplimiento de las disposiciones relativas a la seguridad de bienes o servicios.

Artículo 35. Infracciones por alteración, adulteración o fraude.

Se consideran infracciones por alteración, adulteración o fraude en bienes y servicios susceptibles de consumo:

- a. La elaboración, distribución, suministro o venta de bienes a los que se haya adicionado o sustraído cualquier sustancia o elemento para variar su composición, estructura, peso o volumen con fines fraudulentos, para corregir defectos mediante procesos o procedimientos que no estén expresa o reglamentariamente autorizados o para encubrir la inferior calidad o alteración de los productos utilizados.
- b. La elaboración, distribución, suministro o venta de bienes cuando su composición o calidad no se ajuste a las disposiciones vigentes o a la correspondiente autorización administrativa o difiera de la declarada y anotada en el Registro correspondiente.
- c. El incumplimiento de las normas relativas al origen, calidad, composición, cantidad, peso o medida de cualquier clase de bienes o servicios destinados al público o su presentación mediante envases, etiquetas, rótulos, cierres, precintos o cualquier otra información o publicidad que induzca a engaño o confusión o enmascare la verdadera naturaleza del producto o servicio.
- d. El incumplimiento en la prestación de toda clase de servicios de las condiciones de calidad, cantidad, intensidad o naturaleza de los mismos, de conformidad con la normativa vigente o las condiciones o categoría en que se ofrezcan.
- e. El incumplimiento de la normativa vigente o de las condiciones ofrecidas al consumidor, si fueran más favorables, en materia de garantía y arreglo o reparación de bienes de consumo de uso duradero, la insuficiencia de la asistencia técnica o inexistencia de piezas de repuesto contraviniendo lo dispuesto en la normativa aplicable o las condiciones ofrecidas al consumidor en el momento de adquisición de tales bienes, si fueran más favorables.
- f. En general, cualquier situación que conduzca a engaño o confusión o que impida reconocer la verdadera naturaleza del producto o servicio.

Artículo 36. Infracciones en materia de transacciones comerciales, condiciones técnicas de venta y en materia de precios.

Son infracciones en materia de transacciones comerciales, condiciones técnicas de venta y en materia de precios:

- a. La venta al público de bienes o la prestación de servicios a precios superiores a los máximos legalmente establecidos o con incumplimiento de las disposiciones o normas vigentes en materia de precios y márgenes comerciales.
- b. La ocultación al consumidor o usuario de parte del precio mediante formas de pago o prestaciones no manifiestas o mediante rebajas en la calidad o cantidad reales respecto a las prestaciones aparentemente convenidas.
- c. La imposición de condiciones que supongan una prohibición de vender a precios inferiores a los mínimos señalados por el productor, fabricante o distribuidor de productos singularizados por una marca registrada.
- d. La realización de transacciones en las que se imponga injustificadamente al consumidor o usuario la condición expresa o tácita de comprar una cantidad mínima o máxima, o productos o servicios no solicitados.
- e. La intervención de cualquier persona, firma o empresa de forma que suponga la aparición de un nuevo escalón intermedio dentro del proceso habitual de distribución, siempre que origine o dé ocasión a un aumento no autorizado de los precios o márgenes máximos fijados.

- f. El acaparamiento o detención injustificada del mercado de materias o productos destinados directa o indirectamente al suministro o venta al público, en perjuicio directo o inmediato del consumidor o usuario.
- g. La falta de presupuesto previo, extensión de la correspondiente factura por la venta de bienes o prestación de servicios o del recibo de depósito en los casos en que sea preceptivo o cuando lo solicite por escrito el consumidor o usuario.

Artículo 37. Infracciones en materia de normalización, documentación y condiciones de venta o suministro.

Son infracciones en materia de normalización, documentación y condiciones de venta o suministro:

- a. El incumplimiento de las disposiciones relativas a normalización o tipificación de bienes o servicios que se produzcan, comercialicen o existan en el mercado.
- b. El incumplimiento de las disposiciones administrativas sobre prohibición de elaborar o comercializar determinados productos y la comercialización o distribución de aquellos que precisen autorización administrativa, y en especial, su inscripción en el Registro general sanitario, sin disponer de la misma.
- c. El incumplimiento de las disposiciones que regulen el mercado, etiquetado y envasado de productos, así como la publicidad sobre bienes y servicios y sus precios.
- d. El incumplimiento de las disposiciones sobre utilización de marchamos, troqueles y contramarcas.
- e. El incumplimiento de las normas relativas a documentación, información, libros o registros establecidos obligatoriamente para el adecuado régimen y funcionamiento de la empresa, instalación o servicio o como garantía para la protección del consumidor y usuario.
- f. El incumplimiento de las condiciones de venta en establecimientos permanentes, en la vía pública, venta domiciliaria, ambulante, por correo o por entregas sucesivas o de cualquier otra forma de toda clase de bienes y servicios.
- g. La introducción de cláusulas abusivas en los contratos.
- h. La coacción, intimidación o cualquier otra forma de presión al consumidor o usuario que limite o altere su capacidad de decisión o libre consentimiento.

Artículo 38. Otras infracciones.

Son otras infracciones en materia de defensa del consumidor:

- a. La negativa, resistencia u obstrucción a suministrar datos, a facilitar la información requerida por las autoridades competentes en orden al cumplimiento de las funciones de información, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución en las materias a que se refiere la presente Ley, así como el suministro de información inexacta o documentación falsa.
- b. La dilación, negativa o resistencia a atender a los requerimientos efectuados por las autoridades competentes en materia de defensa del consumidor.
- c. La resistencia, coacción, amenaza, represalia o cualquier otra forma de intimidación o presión a los funcionarios encargados de las funciones a que se refiere la presente Ley o contra las empresas, particulares u organizaciones de consumidores que hayan entablado o pretendan entablar cualquier clase de acción legal, denuncia o participación en procedimientos en materia de defensa del consumidor.
- d. La manipulación, traslado o disposición en cualquier forma de mercancía cautelarmente intervenida.
- e. En general, el incumplimiento de cualquiera de las disposiciones establecidas en la presente Ley o legislación estatal en la materia y disposiciones que las desarrollen.

Artículo 39. Calificación de las infracciones.

1. Las infracciones en materia de defensa del consumidor se califican en leves, graves y muy graves.

2. Son infracciones leves las tipificadas en los [artículos 34 a 38](#), en los siguientes supuestos:

- a. Cuando se aprecien variaciones de precios de escasa entidad en relación con los presupuestados, anunciados, aprobados o comunicados por los organismos competentes.
- b. Cuando se trate de simples irregularidades en la observancia de las reglamentaciones relativas al mercado, sin trascendencia directa para el consumidor o usuario.
- c. En todos los demás casos en que no proceda su calificación como graves o muy graves.

3. Las infracciones a que se refiere el apartado anterior serán consideradas graves en función de las siguientes circunstancias:

- a. La concurrencia con infracciones sanitarias graves o que éstas hayan servido para facilitarlas o encubrir las.
- b. Su producción en el origen o distribución, de forma consciente o deliberada o por falta de los controles y precauciones exigibles en la actividad, servicio o instalación de que se trate.
- c. La situación de predominio del infractor en un sector del mercado.
- d. La cuantía del beneficio obtenido como consecuencia directa o indirecta de la infracción.
- e. La gravedad de la alteración social que produzca la actuación infractora.
- f. La negativa reiterada a facilitar información o prestar colaboración a los servicios de inspección.
- g. La reincidencia en infracciones leves de la misma naturaleza, o existencia de una infracción grave en concurrencia con una infracción leve, asimismo de la misma naturaleza, en un período de un año. Dicho plazo comenzará a computarse desde el momento en que se agote la vía administrativa relativa al procedimiento sancionador respectivo.

4. Serán consideradas muy graves las tipificadas en los [artículos 34 a 38](#), en función de las siguientes circunstancias:

- a. Las que sean, en todo o en parte, concurrentes con infracciones sanitarias muy graves o hayan servido para facilitarlas o encubrir las.
- b. Las que supongan la extensión de la alteración, adulteración o fraude a realizar por terceros a quienes se facilita la sustancia, medios o procedimientos para realizarlos, enmascararlos o encubrirlos.
- c. La reincidencia en infracciones graves en los últimos cinco años, que no sean a su vez consecuencia de reincidencia en infracciones leves.
- d. La creación de una situación de desabastecimiento en un sector o zona del mercado determinada por una infracción.
- e. La aplicación de precios o márgenes comerciales en cuantía notablemente superior a los límites autorizados.
- f. La concurrencia en la mayoría de los bienes o servicios ofrecidos por una empresa de precios que excedan tales límites aunque individualmente considerados no resulten excesivos.
- g. La negativa absoluta a facilitar información o prestar colaboración a los servicios de inspección.

Artículo 40. Responsabilidad por infracciones.

1. De las infracciones cometidas en materia de consumo serán responsables las personas físicas o jurídicas que, por acción u omisión, hubiesen participado en aquéllas, mediando dolo, culpa o mera inobservancia.

2. Cuando se trate de productos envasados será responsable la firma o razón social que figure en la etiqueta, salvo que se demuestre la falsificación o la mala conservación del producto por

el tenedor y siempre que se especifiquen en el envase original las condiciones de conservación.

También será responsable el envasador cuando se pruebe su connivencia con el marquista.

3. De las infracciones cometidas en productos a granel será responsable el tenedor de los mismos, salvo que pueda demostrar la responsabilidad de un tenedor anterior.

4. En la prestación de servicios será responsable la empresa o razón social o la entidad pública o privada que los haya prestado o que esté obligada a prestarlos.

SECCIÓN II. DE LAS SANCIONES.

Artículo 41. Sanciones.

1. Las infracciones a que se refiere la presente Ley serán objeto de las siguientes sanciones:

- a. Las infracciones leves, con apercibimiento o multa de hasta 3.006 euros.
- b. Las infracciones graves, con multa desde 3.007 euros hasta 15.025 euros, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos o servicios objeto de la infracción.
- c. Las infracciones muy graves, con multa desde 15.026 euros hasta 601.012 euros, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos o servicios objeto de infracción.

2. Las cuantías señaladas anteriormente podrán ser revisadas y actualizadas periódicamente por el Consejo de Gobierno del Principado de Asturias, de acuerdo con la variación del índice de precios al consumo.

Artículo 42. Graduación de las sanciones.

1. Las sanciones se impondrán teniendo en cuenta las circunstancias concurrentes en el momento de cometerse la infracción considerándose, especialmente, los siguientes criterios para la graduación de las mismas:

- a. Volumen de ventas.
- b. Cuantía del beneficio ilícito obtenido.
- c. Naturaleza de los perjuicios ocasionados.
- d. Existencia de intencionalidad o reiteración.
- e. La reincidencia, por comisión en el término de un año de más de una infracción de la misma naturaleza cuando así haya sido declarado por resolución administrativa firme.
- f. La subsanación, durante la tramitación del expediente, de las infracciones cometidas.

2. En el supuesto de que una infracción en materia de consumo haya causado algún tipo de daños o perjuicios, la satisfacción o reparación de los mismos será una circunstancia atenuante en orden a la graduación de la sanción impuesta pudiendo imponerse ésta en su grado mínimo. A dichos efectos el órgano instructor comunicará al imputado, al inicio de las actuaciones relativas al procedimiento sancionador, las pretensiones del denunciante.

Artículo 43. Sanciones accesorias.

1. Asimismo, la autoridad competente para imponer la sanción, por razones de salud y seguridad, y sin perjuicio de las medidas cautelares que se puedan adoptar, podrá acordar las siguientes sanciones accesorias:

- a. Decomiso y, en su caso, destrucción de la mercancía adulterada, falsificada, fraudulenta o no identificada o que pueda entrañar riesgo para el consumidor, corriendo a cargo del infractor todos los gastos que originen dichas operaciones.
- b. En el caso de infracciones calificadas como muy graves, el cierre temporal de la empresa, establecimiento o industria infractora por un período máximo de cinco años.

2. Por razones de ejemplaridad y siempre que concurra alguna circunstancia de reincidencia en infracciones de análoga naturaleza o acreditada intencionalidad en la infracción, se podrá acordar la publicación de las sanciones impuestas cuando hayan adquirido firmeza en vía administrativa, así como los nombres, apellidos o razón social de la persona o personas jurídicamente responsables y la índole o naturaleza de la infracción en el *Boletín Oficial del Principado de Asturias* y en los medios de comunicación que se consideren oportunos.

Artículo 44. Restitución de cantidades percibidas indebidamente.

De conformidad a lo establecido en el [artículo 130.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común](#), con independencia de las sanciones a que se refiere la presente Ley, el órgano sancionador impondrá al infractor la obligación de restituir al denunciante afectado la cantidad percibida indebidamente, en los casos de aplicación de precios superiores a los autorizados, a los comunicados, a los presupuestados o a los anunciados al público.

Artículo 45. Multas coercitivas.

1. Las administraciones públicas competentes podrán imponer multas coercitivas de conformidad con la legislación estatal vigente destinadas a la ejecución de resoluciones dictadas en aplicación de la presente Ley y de las demás disposiciones relativas a la defensa de los consumidores y usuarios.

2. El órgano competente deberá cursar por escrito un previo requerimiento de ejecución de los actos o resoluciones de que se trate, advirtiendo a su destinatario del plazo de que dispone para cumplirlo y de la cuantía de la multa coercitiva que, en caso de incumplimiento, le podrá ser impuesta.

El plazo señalado deberá ser, en todo caso, suficiente para el cumplimiento de la obligación de que se trate, y la multa no podrá exceder de 601 euros.

3. Si la Administración comprobare el incumplimiento de lo ordenado, podrá reiterar las citadas multas por períodos que no puedan ser inferiores al señalado en el primer requerimiento.

4. Estas multas son independientes de las que se puedan imponer en concepto de sanción, y son compatibles con las mismas.

CAPÍTULO V. DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR.

Artículo 46. Ejercicio de la potestad sancionadora.

1. El ejercicio de la potestad administrativa sancionadora en materia de defensa del consumidor, en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma, corresponde a la Administración del Principado de Asturias, sin perjuicio de las competencias de las administraciones locales.

2. Sin perjuicio de las competencias de otras administraciones, la potestad sancionadora del Principado de Asturias en materia de defensa de los consumidores y usuarios alcanzará a todas las infracciones administrativas que se cometan en su ámbito territorial.

Artículo 47. Medidas provisionales.

En aquellos supuestos en que existan o se presuma la existencia de riesgos para la salud o seguridad de los consumidores y usuarios, el órgano administrativo competente para iniciar el procedimiento sancionador en materia de consumo, mediante acuerdo motivado, adoptará las medidas provisionales que considere necesarias para garantizar sus derechos.

Artículo 48. Tipos de medidas.

1. Las medidas provisionales a adoptar por el órgano competente podrán consistir en:

- a. Prohibir temporalmente la exposición o comercialización de un producto.
- b. Imponer condiciones previas en cualquier fase de la comercialización de bienes, productos o servicios.
- c. Intervenir cautelarmente la mercancía.
- d. Clausura o cierre temporal de la empresa o establecimiento que no cuente con las autorizaciones o registros preceptivos, o la suspensión de su funcionamiento hasta tanto se subsanen las deficiencias.
- e. Cualesquiera otras medidas que, de conformidad con la legislación vigente, se estimen necesarias.

2. Las medidas descritas en el apartado anterior podrán ser revocadas por el órgano competente durante la tramitación del procedimiento cuando las circunstancias así lo aconsejen.

3. Los gastos que se deriven de la adopción y ejecución de las medidas provisionales serán de cuenta del interesado.

Artículo 49. Procedimiento sancionador.

El procedimiento sancionador se ajustará a las prescripciones contenidas en el Reglamento del procedimiento sancionador general en la Administración del Principado de Asturias, aprobado por el Decreto 21/1994, de 24 de febrero.

Artículo 50. Órganos competentes.

1. La competencia para la iniciación del procedimiento administrativo sancionador por infracciones en materia de defensa del consumidor en el ámbito autonómico corresponderá al titular de la Dirección General u órgano competente en dicha materia.

2. La competencia para la resolución de los expedientes incoados en materia de consumo corresponderá:

- a. Al titular de la Dirección General u órgano competente en materia de consumo, para la imposición de sanciones por infracciones leves cuya cuantía no exceda de 1.202 euros.
- b. Al titular de la Consejería de la que dependa la competencia en dicha materia, para la imposición de sanciones leves cuya cuantía sea superior a 1.202 euros, así como por infracciones graves.
- c. Al Consejo de Gobierno, para la imposición de sanciones por infracciones calificadas como muy graves.

Artículo 51. Prescripción y caducidad.

El régimen de prescripción de las infracciones y sanciones previstas en esta Ley y el régimen de caducidad será el establecido en la [Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común](#).

Artículo 52. Competencias de las administraciones locales.

Corresponde a las corporaciones locales del Principado de Asturias promover y desarrollar la protección y defensa de los consumidores y usuarios en sus respectivos ámbitos territoriales, con el alcance y contenido que les atribuye la presente Ley y el resto de las normas jurídicas de aplicación, en el marco de la planificación y programación generales que establezcan los órganos competentes de la Comunidad Autónoma en materia de consumo y, en concreto:

- a. La información y educación de los consumidores y usuarios, estableciendo oficinas y servicios de información al consumidor, de acuerdo con las necesidades de cada localidad.
- b. La inspección de los bienes, productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado, para comprobar su adecuación a la legislación que los regula, garantizando, como mínimo, el control de su origen e identidad, su etiquetado, presentación y publicidad y los demás requisitos o signos externos que hacen referencia a sus condiciones de higiene, sanidad y seguridad.
- c. El apoyo y fomento de las asociaciones de consumidores y usuarios radicadas en su territorio.
- d. La promoción de órganos de participación ciudadana en materia de consumo.
- e. La adopción de medidas urgentes, requiriendo las colaboraciones precisas, en los supuestos de crisis o emergencia que puedan afectar a la salud, seguridad o a los intereses económicos de los consumidores.
- f. Ejercer la potestad sancionadora con el límite máximo de la cuantía establecida para las infracciones graves, por la comisión de infracciones en materia de defensa del consumidor, cuando se trate de empresas o establecimientos radicados en su término municipal o servicios prestados en dicho ámbito territorial.

**CAPÍTULO VII.
CONSEJO ASESOR DE CONSUMO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS.**

Artículo 53. Consejo Asesor de Consumo del Principado de Asturias.

1. Se constituye el Consejo Asesor de Consumo del Principado de Asturias, órgano con funciones consultivas y de asesoramiento en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

2. El Consejo Asesor de Consumo estará presidido por el titular de la Consejería competente en materia de defensa del consumidor o persona en quien delegue, estando integrado por los siguientes miembros:

- Cuatro representantes de las asociaciones de consumidores y usuarios con mayor representatividad dentro del territorio del Principado de Asturias y que figuren inscritas en el Registro de asociaciones de consumidores y usuarios del Principado de Asturias.
- Dos representantes de las organizaciones sindicales más representativas en el ámbito territorial del Principado de Asturias.
- Un representante de las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación del Principado de Asturias.
- Tres representantes de los ayuntamientos designados por la Federación Asturiana de Concejos.
- Tres miembros designados por el titular de la Consejería competente en materia de defensa del consumidor.

Ejercerá de Secretario del Consejo Asesor de Consumo del Principado de Asturias un funcionario adscrito a la Dirección General u órgano equivalente competente en materia de consumo.

3. Reglamentariamente se determinará el régimen de organización y funcionamiento del Consejo Asesor de Consumo del Principado de Asturias.

DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA.

En lo no previsto en la presente Ley se aplicará lo dispuesto en la normativa estatal sobre defensa de los consumidores y usuarios.

DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA.

La presente Ley entrará en vigor al mes de su publicación en el *Boletín Oficial del Principado de Asturias*.

Por tanto, ordeno a todos los ciudadanos a quienes sea de aplicación esta Ley coadyuven a su cumplimiento, así como a todos los Tribunales y Autoridades que la guarden y la hagan guardar.

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE MADRID

1998/45113 Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.

(BOE 206/1998 de 28-08-1998, pág. 29434)

(BOCM 167/1998 de 16-07-1998)

PREAMBULO

El art. 51 de la Constitución dispone que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores, protegiendo mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos, y que promoverán la información y la educación de los consumidores, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstos en las cuestiones que puedan afectarles, en los términos que la Ley establezca.

Con el fin de dar cumplimiento al citado mandato constitucional se aprobó la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores, que estableció el marco legal general de actuación a nivel estatal en esta materia.

La Comunidad de Madrid en virtud de lo dispuesto en el art. 27.10 del Estatuto de Autonomía, inicialmente asume la función ejecutiva en materia de defensa de los consumidores en el marco de la legislación estatal. Con la ampliación de competencias conferidas por la Ley Orgánica 10/1994, de 24 de marzo, de Reforma del Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid, se ha incorporado la competencia para el desarrollo legislativo de la materia de defensa del consumidor, de acuerdo con las bases y la ordenación de la actividad económica general y la política monetaria del Estado, así como en las bases y coordinación general de la sanidad, en los términos de lo dispuesto en los arts. 38 y 131, y en los números 11, 13 y 16 del apartado uno del art. 149 de la Constitución.

El ejercicio de esta competencia exige el establecimiento de un marco normativo al más alto nivel jerárquico que desarrolle el mandato constitucional impuesto a los poderes públicos, en el ámbito de la Comunidad de Madrid, teniendo en cuenta las características e intereses propios de la misma. Lo contemplado en esta Ley debe completarse con el marco de protección establecido en la Ley General de Sanidad y normas que la desarrollan, como instrumento básico para la protección de la salud de los consumidores.

La Ley define al consumidor como destinatario final de bienes, productos y servicios, englobando en un mismo concepto a quienes adquieren o usan bienes y productos y a quienes utilizan servicios. En realidad, nuestro ordenamiento estatal, si bien se refiere a consumidores y usuarios, no define ambos conceptos ni les atribuye diferentes efectos jurídicos, razón por la cual se ha estimado innecesario mantener tal dualidad.

La promulgación del Real Decreto 44/1996, de 19 de enero, que regula las medidas para garantizar la seguridad general de los productos puestos a disposición del consumidor, hace necesario implementar un procedimiento especial para la adopción de las medidas que permitan garantizar que los productos puestos a disposición de los consumidores en el mercado regional son seguros.

Se ha aprovechado la elaboración de la presente Ley para colmar aquellas lagunas que la Ley estatal contiene especialmente en el campo de la actuación administrativa; igualmente una norma de rango legal resulta el instrumento jurídico adecuado para plasmar determinadas previsiones como son la obligación de colaboración de los ciudadanos con los órganos de inspección y control, la adecuación de la potestad sancionadora a la materia de protección de los consumidores y la coordinación de competencias entre los distintos órganos de las Administraciones Públicas a fin de garantizar un nivel de protección homogéneo en el ámbito regional, todo ello influido por las prescripciones contenidas en la Ley 30/1992 del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Se ha procurado que las competencias que deben ejercer los distintos órganos de las Administraciones Públicas encajen adecuadamente dentro del mercado sin fronteras de la Unión Europea, garantizando los derechos básicos protegidos por esta Ley.

Especialmente se ha tenido en cuenta el concepto genérico de seguridad en el uso y consumo de productos, bienes y servicios y se ha considerado oportuno sistematizar el marco de actuación en materia de seguridad para proteger a los consumidores frente a productos, bienes o servicios insalubres, inseguros o perjudiciales para sus intereses económicos.

En el contexto de las actuaciones ejercidas por los órganos de control, resulta novedoso la apertura de las actuaciones inspectoras hacia modalidades de actuación de carácter preventivo.

Destacan aspectos novedosos, tales como la protección prioritaria de determinados colectivos, ya que es necesario establecer mecanismos que permitan que todos los ciudadanos accedan a la información, educación y formación en materia de consumo y, muy especialmente, los menores que son muy vulnerables ante el fenómeno de consumo, la consideración de foros de diálogo en los que participan las asociaciones de consumidores, las organizaciones empresariales y las Administraciones Públicas, habiéndose elevado al más alto nivel el Consejo de Consumo como órgano de participación, representación y consulta. Resaltar, asimismo, la previsión de mecanismos de resolución voluntaria de reclamaciones de los consumidores, a través de la mediación y del sistema arbitral de consumo.

Del mismo modo, se han previsto órganos de apoyo técnico tales como el comité de expertos en materia de seguridad, que permitirán dar respuesta eficaz ante las complejas situaciones, que actualmente se presentan en la sociedad de consumo.

En todos los demás órdenes, se apoyan decididamente las fórmulas coparticipativas, recabándose la colaboración de todo el tejido social involucrado en el fenómeno del consumo, sin desestimar las que pueden ser ofrecidas por las organizaciones empresariales, creándose el marco adecuado que afianzará en la Comunidad de Madrid el desarrollo del movimiento asociativo.

La distribución de competencias permite conjugar las actuaciones de las Administraciones locales y de la Administración autonómica, evitando la dispersión de recursos.

La presente Ley pretende conseguir un elevado grado de protección de los consumidores, entendidos éstos en la estricta concepción que se va imponiendo en España y en la legislación europea, y ello mediante fórmulas de participación y colaboración con todos los agentes sociales y principalmente con las organizaciones de consumidores.

TITULO PRIMERO

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto de la Ley

La presente Ley tiene por objeto garantizar la defensa y promoción de los derechos de los Consumidores, así como establecer los principios normativos destinados a la mejora de su calidad de vida, en el ámbito de la Comunidad de Madrid.

Artículo 2. Concepto de consumidor

1. A los efectos de esta Ley son consumidores las personas físicas o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva de quienes los producen, facilitan, suministran o expiden.

No tendrán la consideración de consumidores los que integren los productos, bienes y servicios en un proceso productivo, de comercialización o prestación de servicios, aun cuando dicha integración no implique un beneficio directo.

2. A los efectos del apartado anterior sólo será considerado proveedor la Administración Pública cuando preste un servicio o suministre un producto o bien en régimen de derecho privado.

Artículo 3. Derechos básicos de los consumidores

1. Son derechos básicos de los consumidores los siguientes:

a) La protección frente a los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad, concebida aquélla de forma integral, incluyendo por tanto los riesgos que amenacen al medio ambiente y a la calidad de vida.

b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.

c) La información correcta sobre los diferentes bienes productos y servicios.

d) La educación en materia de consumo.

e) La audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afecten directamente y la representación de sus intereses, todo ello a través de sus asociaciones legalmente constituidas.

f) La protección jurídica, administrativa y técnica en las situaciones de inferioridad, subordinación, indefensión o discriminación, así como la reparación e indemnización de los daños y perjuicios sufridos.

2. Se considerará nula de pleno derecho la renuncia previa al ejercicio de los derechos reconocidos en la presente Ley y a los actos en fraude de la misma, así como todo pacto que tenga por objeto la exclusión de su aplicación.

Artículo 4. Colectivos de especial protección

1. Los colectivos de consumidores que se encuentren en situación de inferioridad, desprotección o discapacidad por razón de su edad, origen o condición serán objeto de atención prioritaria en las actuaciones que desarrollen las Administraciones Públicas de la Comunidad de Madrid.

2. Por concurrir las circunstancias enumeradas, esta protección se dirigirá especialmente a:

- a) La infancia y la adolescencia.
- b) Enfermos y personas con capacidades disminuidas.
- c) Personas mayores.
- d) Las mujeres gestantes.
- e) Los inmigrantes.
- f) Los sectores económicos y sociales más débiles.

TITULO II

DE LA PROTECCION JURIDICA, ADMINISTRATIVA Y TECNICA EN RELACION CON LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

CAPITULO PRIMERO

DERECHO A LA SALUD Y SEGURIDAD

Artículo 5. Requisitos de los productos y servicios

1. Los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores, ya sea a título oneroso o gratuito, deberán ser seguros.

2. Por producto seguro se entenderá cualquier producto que, en condiciones de utilización normales o razonablemente previsibles, incluida la duración, no presente riesgo alguno o únicamente riesgos mínimos, compatibles con el uso del producto y considerados admisibles dentro del respeto de un nivel elevado de protección de la salud y de la seguridad de las personas, habida cuenta, en particular, de los siguientes elementos:

- a) Características del producto, y entre ellas su composición, embalaje, instrucciones para su montaje y mantenimiento.
- b) Efecto sobre otros productos cuando razonablemente se pueda prever la utilización del primero junto con los segundos.
- c) Presentación del producto, etiquetado, instrucciones de uso, y eliminación cuando sea necesario, así como cualquier otra indicación o información por parte del productor.
- d) Categorías de consumidores que estén en condiciones de mayor riesgo en la utilización del producto, en particular la infancia y la adolescencia.

La posibilidad de obtener niveles superiores de seguridad o de adquirir otros productos que representen menor grado de riesgo no será razón suficiente para considerar que un producto es «inseguro» o «peligroso».

Artículo 6. Actuaciones administrativas

1. Los poderes públicos, en el ámbito de sus competencias velarán para que los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores sean seguros y faciliten información sobre los riesgos presumibles en condiciones normales de uso o consumo.

2. Para ello, ejercerán la adecuada vigilancia y control de mercado y desarrollarán las siguientes actuaciones:

- a) Efectuar controles para garantizar la seguridad y calidad de los bienes, productos y servicios.
- b) Realizar tomas de muestras para someterlas a técnicas de ensayo y análisis.
- c) Adoptar las medidas cautelares que se consideren necesarias para garantizar la comercialización de productos, bienes y servicios seguros.
- d) Disponer que los ciudadanos expuestos a riesgos por el consumo o uso de productos, bienes y servicios sean informados, incluso mediante la publicación de avisos especiales.
- e) Exigir la información pertinente de los productos, distribuidores y comerciantes implicados.

Artículo 7. Sujetos responsables

1. Los productores, importadores, distribuidores y los primeros comercializadores de productos, bienes y servicios tendrán la obligación de poner en el mercado productos, bienes o prestar servicios seguros.

2. Quienes se dediquen a la distribución y venta de productos bienes y servicios, en su calidad de profesionales de la cadena de comercialización, deberán actuar con diligencia para evitar la puesta en el mercado de productos, bienes y servicios inseguros; absteniéndose de hacerlo cuando conozcan o debieran conocer, en base a los elementos de información que posean, que los mismos incumplen dicha obligación.

3. En especial, dentro de los límites de sus actividades respectivas, deberán participar en la vigilancia de la seguridad de los productos y bienes que comercialicen y de los servicios que presten, en concreto, mediante la transmisión de información sobre los riesgos que presenten los productos, bienes y servicios y la colaboración en las actuaciones emprendidas para evitarlos.

Artículo 8. Comité técnico de la seguridad en el consumo

En el ámbito de la Comunidad de Madrid, y dependiente del órgano competente en materia de protección al consumidor, se constituirá un comité de expertos en materia de seguridad que estará integrado por representantes de la Administración autonómica, representantes de las asociaciones de consumidores, de las organizaciones empresariales y de las organizaciones sindicales que sean miembros del Consejo de Consumo, expertos en materia de seguridad y expertos en técnicas de ensayo y análisis. El comité tendrá como función prioritaria, emitir informes sobre productos comercializados como seguros y que presenten riesgos, así como valorar las medidas que se deban adoptar ante la comercialización de productos, bienes y servicios inseguros.

Artículo 9. Apoyo técnico

1. La Administración autonómica podrá establecer un régimen de autorización de centros técnicos, tanto públicos como privados, al objeto de que colaboren y cooperen con ella en la elaboración de estudios e informes en materia de consumo.

2. La Administración autonómica establecerá reglamentariamente el procedimiento de registro y, en su caso, de autorización de los laboratorios habilitados para la realización de pruebas periciales analíticas, ensayos y controles de calidad sobre los productos, bienes y servicios de consumo, con independencia de su titularidad.

Artículo 10. Sistemas de información

1. La Administración autonómica propiciará la creación, en su territorio, de una red de información automatizada de los accidentes ocurridos en el ámbito doméstico y en actividades de ocio en que estuvieran implicados productos de consumo, quedando excluidos del sistema los accidentes de tráfico y los accidentes laborales, a fin de favorecer en la prevención de accidentes y la realización de informes sobre la seguridad de los productos, bienes y servicios destinados al consumidor final.

2. En esta red estarán integrados los centros hospitalarios dependientes de la Comunidad de Madrid, los Centros de Integración de la Salud del Ayuntamiento de Madrid, los Centros de Salud Municipales y los órganos competentes de la Comunidad de Madrid en materia de protección al consumidor y de salud, propiciándose la integración de los centros hospitalarios radicados en su territorio.

3. A fin de garantizar la calidad y la seguridad de los productos, bienes y servicios, a nivel regional, se propiciará la creación de una red de intercambio de información sobre productos potencialmente inseguros, así como de aquellos que presenten deficiencias en la calidad, en la que se integrarán las entidades locales para la rápida comprobación y actuación, en su caso, sobre los productos y servicios.

Esta información será comunicada a las asociaciones de consumidores, a las organizaciones empresariales y a las organizaciones sindicales, según lo exijan las circunstancias, para proteger adecuadamente la salud y seguridad de las personas.

La transmisión de la información deberá realizarse de acuerdo con lo establecido en la Ley 13/1995, de 21 de abril, de regulación de uso de la informática en el tratamiento de datos personales de la Comunidad de Madrid.

CAPITULO II

DERECHO A LA PROTECCION DE LOS INTERESES ECONOMICOS Y SOCIALES

Artículo 11. Ambito de actuación

1. Los poderes públicos de la Comunidad de Madrid, velarán y adoptarán las medidas que sean de su competencia para que los contenidos contractuales se adecuen a la legislación vigente y para que las condiciones generales de los contratos no contengan cláusulas que sitúen a los consumidores en una posición de desequilibrio.
2. Esta tutela se ejercerá prioritariamente en los contratos de productos, bienes y servicios de uso y consumo generalizado.
3. Los poderes públicos de la Comunidad de Madrid velarán para que el contenido de la oferta, promoción y publicidad de los productos bienes y servicios prevalezca, cuando no haya correspondencia entre lo ofertado y lo entregado, excepto cuando esto último resulte más beneficioso para los consumidores.

Artículo 12. Derechos reconocidos

1. Los consumidores tienen derecho a recibir de los proveedores de bienes, productos y servicios, si así lo solicitan, una factura o recibo de los pagos efectuados donde conste, como mínimo, la identidad personal o social y fiscal del proveedor, la cantidad abonada, el concepto por el que se satisface y la fecha.
Se exceptúan de lo dispuesto en el párrafo anterior los supuestos de venta automática en los que exista imposibilidad técnica de emitir factura, así como los de ínfima cuantía.
En los supuestos de ventas a distancia por medios informáticos, así como en los de emisión de factura electrónica, se estará a lo dispuesto en su normativa específica.
2. Los consumidores tienen derecho a que las cantidades entregadas anticipadamente para la construcción y adquisición de viviendas queden garantizadas en los términos expuestos en la legislación vigente.
3. Los consumidores tendrán derecho a que todos los bienes y productos de naturaleza duradera incorporen una garantía por escrito, de conformidad con la normativa vigente, y a que se les garantice un adecuado servicio técnico.
4. Los consumidores tendrán derecho, cuando entreguen un bien o producto, a fin de que se realice alguna verificación, comprobación, reparación, sustitución o cualquier otro tipo de intervención, a la entrega de un resguardo de depósito en el que conste, como mínimo, la identificación completa del establecimiento o depositario, identificación del objeto, operación a realizar y fecha.

CAPITULO III

DERECHO A LA INFORMACION

Artículo 13. Información de productos, bienes y servicios

1. Los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores deberán incorporar, llevar consigo o permitir una información objetiva, cierta, eficaz y suficiente sobre sus características esenciales.
2. La información se orientará, prioritariamente, al conocimiento de los requisitos que resultan legalmente exigibles a los productos, bienes y servicios, de manera que los consumidores puedan asegurarse del origen, identidad, materiales o materias primas de los mismos y realizar su elección, basándose en criterios de racionalidad, seguridad, conservación y protección del medio ambiente.
3. La información legalmente exigible deberá figurar, al menos, en castellano.
4. La obligación de informar será exigible a los sujetos responsables de la producción, comercialización, distribución y venta del producto, bienes y servicios. Salvo en los casos en que se encuentre expresamente regulado, el secreto de fabricación no podrá ser invocado para incumplir la obligación de informar en los términos expuestos en este artículo.

Artículo 14. Información en materia de precios

1. Todos los bienes y productos puestos a disposición de los consumidores deberán, con independencia de lo dispuesto en la legislación general, ofrecer información sobre el precio total que están obligados a satisfacer por su adquisición, con inclusión de toda carga, impuesto o gravamen que les afecten, así como los descuentos que le sean aplicados en su caso.

2. Los consumidores tienen derecho a conocer, previamente, a la contratación de un servicio, el precio del mismo. Las ofertas concretas de servicios realizadas a través de soportes publicitarios y/o informativos deben incorporar el precio de los mismos.

Los precios de los servicios serán expuestos al público en los establecimientos donde se presten u oferten, mediante la exhibición de carteles perfectamente visibles y legibles o en el lugar donde efectivamente se presten, a través de un soporte escrito.

La información sobre el precio incluirá la relación de los servicios ofertados, el precio de cada uno de ellos, con inclusión de toda carga o gravamen que les afecte; así como los descuentos que le sean aplicados en su caso y los suplementos o incrementos eventuales correspondientes a operaciones complementarias o especiales.

3. En el supuesto de que se informe a los consumidores de la posibilidad de adquirir productos, bienes y servicios con aplazamiento de pago, con independencia de que se ajusten, en lo que a la información se refiere, a las normas que resulten de aplicación, en el momento de formalizar la oferta se les informará por escrito, como mínimo de:

- a) El precio total de adquisición bajo esta fórmula de pago.
- b) El precio total de adquisición al contado.
- c) El número total de plazos fijados.
- d) La periodicidad de los plazos.

4. Los productos ofertados a los consumidores como rebajados deberán indicar, tanto en cada uno de ellos como en los lugares de exhibición, el precio anterior aplicado y el rebajado.

En el caso de ofertarse un conjunto de productos de idénticas características y precio será suficiente la indicación genérica del precio de venta unitario de dichos productos.

Artículo 15. Actuaciones administrativas en materia de información

1. Las Administraciones Públicas con competencias en materia de defensa del consumidor llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

- a) Impulsar la difusión de la información a los consumidores, pudiendo concretar con las asociaciones de consumidores y las organizaciones empresariales su participación activa en las campañas divulgativas.
- b) Promover la existencia de espacios y programas divulgativos sobre consumo en los medios de comunicación, de titularidad pública y privada, especialmente en los que tengan ámbito de difusión territorial en la Comunidad de Madrid, propiciando la participación de los distintos agentes sociales y especialmente de las asociaciones de consumidores.

2. Los órganos competentes en materia de protección al consumidor no podrán realizar publicidad directa ni indirecta de productos, bienes y servicios o entidades con ánimo de lucro. Reglamentariamente se establecerán las normas sobre patrocinio y colaboración con entidades con ánimo de lucro.

Artículo 16. Oficinas de información a los consumidores

1. La Administración regional fomentará la consolidación, implantación y desarrollo de las oficinas de información al consumidor, ya sean de carácter público o de las asociaciones de consumidores, diseñando mecanismos de coordinación y colaboración y, muy especialmente, cuando en un mismo ámbito geográfico exista más de una de ellas.

2. Las funciones a desarrollar por tales oficinas serán como mínimo las siguientes:

- a) Información, ayuda, orientación y asesoramiento sobre derechos y obligaciones de los consumidores.
- b) Recepción de las reclamaciones y denuncias en materia de consumo y traslado de las mismas al órgano administrativo competente para su resolución, así como, en su caso, tramitación por las asociaciones de consumidores.
- c) Propiciar sistemas de resolución voluntaria de las reclamaciones.
- d) Educación y formación individual y colectiva de los consumidores mediante informaciones puntuales, cursos específicos, actuaciones en medios de comunicación y cualesquiera otros de naturaleza análoga, dirigidas especialmente a los colectivos de especial protección.
- e) En general la atención, defensa y protección de los consumidores de acuerdo con lo establecido en esta Ley y disposiciones que la desarrollen.

3. En el desarrollo de sus funciones, las oficinas de información al consumidor fomentarán y divulgarán el sistema arbitral de consumo, facilitando el acceso al mismo de los consumidores y empresarios.

Artículo 17. Actividad publicitaria

1. La oferta, promoción y publicidad de los productos, bienes y servicios, destinados a los consumidores, sean cuales sean los soportes utilizados, se realizarán de suficiencia, objetividad y veracidad, en el marco de la legislación general sobre publicidad, de forma que no puedan engañar o inducir a engaño sobre sus características y condiciones de adquisición.
2. Los productos, bienes y servicios que sean objeto de una publicidad con indicación del precio, deberán indicar el precio total que los consumidores deben satisfacer para su adquisición.
3. Los poderes públicos harán uso de los mecanismos que establezca la legislación vigente para obtener la cesación o rectificación de la publicidad ilícita, siempre que vulneren los derechos de los consumidores.
4. La Administración autónoma velará especialmente por la protección frente a la publicidad, promoción y ofertas ilícitas dirigidas a los colectivos de consumidores contemplados en el art.

CAPITULO IV DERECHO A LA EDUCACION EN MATERIA DE CONSUMO

Artículo 18. Derecho a la educación y formación

Los consumidores tienen derecho a recibir educación y formación en materia de consumo, de forma que conozcan sus derechos y las vías para poder ejercerlos adecuadamente.

Artículo 19. Ambito de actuación

La Comunidad de Madrid, en su ámbito de competencia fomentará la enseñanza, en todos los niveles, de materias relacionadas con el consumo para promover mayor libertad y racionalidad en el consumo de productos, bienes y servicios y prevenir los riesgos derivados del uso y consumo de los mismos.

Artículo 20. Actuaciones de la Administración

1. La Comunidad de Madrid, a través de los órganos con competencia en materia de protección al consumidor, organizará, promoverá y desarrollará programas de educación y formación de consumidores, en los cuales podrán colaborar las asociaciones de consumidores.

El objeto de estos planes será:

- a) Difundir el conocimiento de los derechos, deberes e instrumentos de protección del consumidor, con especial atención a los colectivos contemplados en el art. 4.
- b) Potenciar la formación de su personal con competencias en materia de protección al consumidor, especialmente quienes desarrollen funciones de control de mercado e información y orientación a los consumidores, así como al personal de las asociaciones de consumidores.
- c) Colaborar con el personal docente en el desarrollo de la educación en materia de consumo en los diferentes niveles educativos, así como proporcionar el material didáctico necesario para ello.
- d) Potenciar y desarrollar, en colaboración con las organizaciones empresariales, la formación en materia de consumo de los distintos sectores empresariales.

2. En materia de educación y formación a los consumidores la Comunidad de Madrid, en los mismos términos que expresa el apartado anterior, desarrollará las siguientes actuaciones:

- a) Proporcionará y publicará material didáctico de apoyo a la educación y formación al consumidor, dirigido especialmente a la infancia y la adolescencia, así como a otros colectivos de especial protección.
- b) Colaborará en el fomento y programación de campañas informativas y formativas sobre consumo responsable.

Artículo 21. Colaboración

La Comunidad de Madrid establecerá las colaboraciones precisas con otros organismos o entidades públicas que también tengan competencias en materia de consumo para el desarrollo de programas de formación en los distintos municipios y establecerá los convenios oportunos con las entidades sociales y las instituciones educativas para la formación de especialistas en consumo.

CAPITULO V DERECHO A LA REPRESENTACION, CONSULTA Y PARTICIPACION

Artículo 22.Representación, consulta y participación

1. Se reconoce a las asociaciones de consumidores como el cauce de representación y participación para la defensa de los intereses de consumidores.
2. Los poderes públicos de la Comunidad de Madrid fomentarán, en sus respectivos ámbitos, el asociacionismo de los consumidores y promoverán su diálogo con las organizaciones empresariales y profesionales, a través del Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Artículo 23.Asociaciones de consumidores

1. A los efectos de esta Ley se consideran asociaciones de consumidores las entidades privadas sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea la protección y defensa de los intereses de los consumidores, bien de carácter general o en relación con productos o servicios determinados, siempre que se constituyan de acuerdo con la legislación vigente en materia de asociaciones.
2. Las entidades constituidas por consumidores con arreglo a la legislación cooperativa, entre cuyos fines figure, necesariamente, la educación y formación de sus socios y estén obligados a constituir un fondo con tal objeto, según su legislación de cooperativas específica, también se considerarán asociaciones de consumidores.

Artículo 24.Requisitos

Para el ejercicio de los derechos reconocidos en esta Ley, las asociaciones de consumidores, así como las agrupaciones, federaciones y confederaciones constituidas por ellas, deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a) Estar inscritas en el Registro de Asociaciones de Consumidores de la Comunidad de Madrid.
- b) Tener su domicilio en la Comunidad de Madrid y que su ámbito de actuación no exceda del territorio de ésta.
- c) Cualesquiera otros que fueran legalmente exigibles.

Artículo 25.Derechos reconocidos

Las asociaciones de consumidores, con independencia de los derechos reconocidos en el marco de la legislación general tendrán derecho a:

- a) Percibir las ayudas y subvenciones que oportunamente se aprueben para el desarrollo de sus fines.
- b) Participar en los órganos de decisión y deliberación de las empresas públicas de la Comunidad de Madrid, siempre que presten servicios públicos.
- c) Participar en los Consejos consultivos que se constituyan en el ámbito de la Comunidad de Madrid, siempre que por razón de la materia se debatan temas de interés para la protección de los consumidores.
- d) Ser considerados interesados en los procedimientos administrativos de carácter sancionador promovidos por ellas mismas, siempre que versen sobre la protección de los intereses generales de los consumidores.
- e) Participar en el sistema arbitral de consumo, a tenor de lo establecido en las disposiciones que lo regulan.
- f) Disfrutar del beneficio de justicia gratuita en el marco legalmente establecido.
- g) A ser declaradas de utilidad pública cuando reúnan los requisitos establecidos para ello.
- h) Ser oídas en consulta, al igual que las organizaciones empresariales, en el procedimiento de elaboración de normas de carácter general que afecten directamente a los derechos e intereses que representan. El trámite de audiencia se entenderá cumplido solicitando informe al Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Artículo 26.Pérdida de derechos

Las asociaciones de consumidores no podrán gozar de los derechos anteriormente citados cuando:

- a) Incluyan como asociados a personas jurídicas con ánimo de lucro.
- b) Perciban ayudas y subvenciones de empresas o agrupaciones de empresas que suministran productos, bienes o servicios a los consumidores.
- c) Realicen publicidad comercial o no meramente informativa de productos, bienes o servicios, excepto las permitidas a tenor de lo previsto en el art. 15.2 de la presente Ley.

- d) Se dediquen a actividades distintas de la defensa de los intereses de los consumidores, excepto en el supuesto de cooperativas de consumidores.
- e) Actúen con manifiesta temeridad, judicialmente apreciada.

Artículo 27. Colaboración con la Administración

La Comunidad de Madrid establecerá un marco de cooperación y colaboración con las asociaciones de consumidores, entre cuyas actuaciones se incluirán las siguientes:

- a) Fomentar el sistema arbitral de consumo.
- b) Colaborar en la comunicación de los posibles riesgos, cuando por su amplitud sea necesaria una actuación pública para garantizar la eficacia de la medida.
- c) Fomentar el desarrollo de símbolos de calidad empresarial en el ámbito de la Comunidad de Madrid, estableciéndose reglamentariamente el procedimiento de concesión y seguimiento.
- d) Desarrollar actuaciones de información y formación con los consumidores sobre productos, bienes y servicios de uso y consumo generalizado, así como sobre la importancia de favorecer el desarrollo sostenible.
- e) Apoyar las iniciativas para promocionar la protección del consumidor en los países en desarrollo.

Artículo 28. Consejo de Consumo

1. El Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid se constituye como órgano consultivo, asesor, de participación y de coordinación interadministrativa, fomentándose en un seno de la colaboración entre los agentes sociales involucrados en el fenómeno de consumo y las distintas Administraciones Públicas que ejercen la tutela de los derechos de los consumidores, a fin de elevar su nivel de protección en el ámbito de la Comunidad de Madrid.

2. El Consejo de Consumo desarrollará, como mínimo, las siguientes funciones:

- a) Actuar como órgano de información, consulta y asesoramiento en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores.
- b) Informar preceptivamente de las normas que afecten directamente a los consumidores.

CAPITULO VI

DEL DERECHO A LA REPARACION DE DAÑOS

Artículo 29. Reparación de daños

Los consumidores, en el marco de la legislación estatal, tienen derecho a ser indemnizados por los daños y perjuicios demostrados que el consumo de bienes o la utilización de productos o servicios les irroguen, salvo que aquellos daños y perjuicios estén causados por su culpa exclusiva o por la de las personas de las que deban responder civilmente.

Artículo 30. Mediación

Los poderes públicos de la Comunidad de Madrid propiciarán, en colaboración con las asociaciones de consumidores, la disponibilidad para los consumidores, así como para los profesionales y empresarios, de sistemas operativos de resolución voluntaria de conflictos y reclamaciones en materia de consumo sin perjuicio de las actuaciones de inspección y sanción que corresponda a las mismas.

Artículo 31. Arbitraje

1. Los poderes públicos de la Comunidad de Madrid fomentarán, en el ámbito de sus competencias, el desarrollo del sistema arbitral de consumo.

2. La Comunidad de Madrid promoverá la adhesión al sistema arbitral de consumo de las asociaciones de consumidores y organizaciones empresariales y profesionales, pudiendo suscribir convenios de colaboración para el fomento de dicho sistema.

3. La Comunidad de Madrid y las corporaciones locales, en el ámbito de sus respectivas competencias, propiciarán que las empresas y, especialmente, las empresas públicas o privadas que gestionen servicios públicos o reciban recursos de aquéllas, establezcan en sus contratos la adopción del sistema arbitral de consumo para resolver los conflictos y las reclamaciones de los consumidores surgidos en su actividad.

Artículo 32. Información sobre reclamaciones

A fin de garantizar el derecho a reclamar de los consumidores, así como un tratamiento homogéneo de las reclamaciones, la Comunidad de Madrid establecerá reglamentariamente un sistema unificado de reclamaciones.

TITULO III

DEL CONTROL E INSPECCION DE LOS PRODUCTOS, BIENES Y SERVICIOS PUESTOS A DISPOSICION DE LOS CONSUMIDORES

Artículo 33. La Inspección de Consumo de la Comunidad de Madrid

1. Las Administraciones Públicas de la Comunidad de Madrid con competencias en materia de protección de los consumidores, y dentro del ámbito de las mismas, desarrollarán actuaciones de control e inspección de los productos, bienes y servicios destinados a los consumidores en cualquier fase de comercialización, con el fin de comprobar su adecuación a la legislación vigente en materia de consumo.
2. Los órganos de la Administración autonómica actuarán coordinadamente con los de las Corporaciones Locales para, aunando sus recursos de inspección y control, conseguir una mejor y más eficaz protección de los intereses de los consumidores.
3. Los órganos de la Administración autonómica y de las Corporaciones Locales, en el ámbito de sus respectivas competencias, facilitarán a la Inspección de Consumo de la Comunidad de Madrid cuanto apoyo e información sean necesarios para el desempeño eficaz de sus funciones.

Artículo 34. Ambito de actuación

1. Las actuaciones de inspección, control de calidad y seguridad que desarrollen las Administraciones Públicas de la Comunidad de Madrid, con competencias en materia de protección de los consumidores y protección de la salud, se llevarán a cabo sobre todo tipo de productos, bienes y servicios destinados a los consumidores, comprobándose que se adecuan a la legalidad en cuanto a sus características técnicas, higiénico-sanitarias, de seguridad y comerciales, así como que se ajustan razonablemente a las expectativas que pueden motivar su adquisición, derivadas de las descripciones realizadas en su presentación, publicidad, precio y otras circunstancias.
2. Las actuaciones de inspección y control se llevarán a cabo preferentemente sobre aquellos productos, bienes y servicios considerados como de uso o consumo común, ordinario y generalizado, así como sobre aquellos que, sin ser calificados como tales, perjudiquen o puedan perjudicar gravemente el derecho a la salud, seguridad y los legítimos intereses económicos de los consumidores, afecten a un colectivo de especial protección previsto en el art. 4, o puedan crear situaciones de alarma social.

Artículo 35. El personal inspector

1. El personal de la inspección de consumo y salud, cuando actúe en el ejercicio de su función inspectora, tendrá la consideración de autoridad a todos los efectos y especialmente respecto de la responsabilidad administrativa y penal de quienes ofrezcan resistencia o desobediencia o cualquier otro acto penalmente punible contra ellos, de hecho o de palabra, en acto de servicio o con motivo del mismo.
2. Para el desarrollo de sus actuaciones inspectoras, podrán solicitar el apoyo, concurso, auxilio y protección que les resulten precisos de cualquier otra autoridad o sus agentes, que deberán prestársela.
3. El personal inspector, cuando actúe en el ejercicio de sus funciones, deberá ir debidamente acreditado y se comportará, en todo momento, con la debida corrección, prudencia y discreción. Su actividad será siempre respetuosa con los administrados, proporcionada y ponderada, perturbando sólo en lo estrictamente necesario la actividad profesional de los inspeccionados. En todo caso, estará obligado a mantener estricto sigilo profesional respecto a las informaciones obtenidas.

Artículo 36. Facultades del personal inspector

1. En el ejercicio de sus funciones, el personal inspector podrá visitar todo tipo de establecimientos que tengan relación directa o indirecta con la investigación que esté llevando a cabo. Podrá también requerir la comparecencia y colaboración de cualquier persona, física o

jurídica, que de forma directa o indirecta puedan tener alguna relación con el objeto de la inspección, así como solicitar los documentos mercantiles, contables, o de cualquier otro tipo que considere relevantes para la investigación.

2. Podrá, asimismo, realizar tomas de muestras de productos, así como cualquier otro tipo de control o ensayo sobre los productos, bienes y servicios en cualquier fase de su comercialización según se determine reglamentariamente sin perjuicio de lo establecido en la disposición transitoria única de la presente Ley.

3. También podrán llevar a cabo investigaciones de mercado, destinadas a la obtención de información que permita conocer y realizar estudios de mercado en sectores de los cuales se pudieran derivar riesgos para la salud, seguridad y los legítimos intereses económicos de los consumidores, a fin de ser incluidos como objetivos prioritarios de las actuaciones de vigilancia y control.

4. Cuando por la naturaleza de las diligencias y para la mejor realización de las mismas se requiera documentación y comparecencias, a las cuales se hace referencia en el punto 1 de este artículo, se podrán efectuar durante la visita inspectora o por cualquier otro medio aceptado en derecho, en la empresa inspeccionada, en los locales relacionados con la actividad y en las dependencias de los propios órganos de control.

5. El personal inspector, en situaciones de urgencia, podrá llevar a cabo la adopción de las medidas provisionales previstas en el art. 42 de la presente Ley.

Artículo 37. Formalización de las actuaciones inspectoras

1. Si durante su actuación el personal inspector detectase la existencia de indicios de infracción a la normativa de consumo, se procederá al levantamiento del acta en donde deberán reflejarse, como mínimo, los siguientes datos:

a) Identificación completa de la persona jurídica o física que atiende a la inspección, incluyendo la fiscal, indicando en calidad de qué actúan.

b) Identificación de los inspectores actuantes.

c) Lugar, fecha y hora del inicio y finalización de la actuación inspectora.

d) Indicación de los motivos de actuación.

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

f) Las diligencias practicadas, si las hubiere, tales como: Controles de documentos, retiradas de muestras, mediciones, pruebas practicadas, verificaciones, arqueos, medidas provisionales sin son necesarias, así como las requisitorias de documentación o comparecencia, indicando plazos o fechas para su realización. Para la realización de estas diligencias, los órganos de control podrán solicitar la asistencia de técnicos especialistas, que actuarán conjuntamente con el personal inspector.

g) Firma del inspector o inspectores actuantes así como del compareciente o comparecientes, en su caso, no sin antes advertirles del derecho que les asiste a que se reflejen en el acta las manifestaciones que deseen formular, en relación con el contenido del acta.

2. Cuando las condiciones del servicio lo requieran, se dará cuenta de los hechos mediante informe de verificación.

3. La negativa a la firma por parte del compareciente no invalidará el acta. Si ésta se produce, se le comunicará de que puede estampar su firma a los únicos efectos de recepción del documento, lo cual se hará constar.

4. Además de estos datos, las actas de inspección podrán contener cualesquiera otros datos que las diferentes Administraciones de la Comunidad de Madrid, con competencias en materia de protección al consumidor, consideren oportunos.

5. El compareciente obtendrá de los inspectores copia de los documentos que se redacten durante la actuación inspectora, excepto cuando éstos tengan carácter meramente estadístico o informativo.

6. Los hechos que figuren recogidos por los inspectores de consumo en las actas de inspección se presumirán ciertos, salvo prueba en contrario.

7. Si durante las actuaciones desarrolladas por la inspección se detectaran situaciones o hechos constitutivos de irregularidades de carácter formal que no alcancen a la tipificación de infracción leve, el inspector actuante podrá requerir, mediante el acta de inspección, que subsanen los mismos en el plazo que se conceda al efecto que como mínimo será de diez días. Transcurrido dicho plazo sin haber procedido a la corrección se seguirá la tramitación administrativa correspondiente.

Artículo 38. Toma de muestras

1. Las tomas de muestras y las pruebas analíticas se efectuarán de acuerdo con el procedimiento establecido en la legislación general o en las normas que desarrollen la presente Ley.

2. Las tomas de muestras se efectuarán por triplicado y las cantidades que componen cada uno de los ejemplares de muestra tendrá el tamaño suficiente que garantice la representatividad de los productos o bienes objeto de control.

3. Con independencia de lo previsto en el apartado anterior, se facultará la toma de un único ejemplar de muestra en los siguientes supuestos:

- a) Los productos y bienes cuyos ensayos requieran largos períodos de tiempo.
- b) Los productos y bienes que estén sometidos a certificación.
- c) Los productos y bienes que se sometan a ensayo para determinar su seguridad o su aptitud funcional.

A fin de garantizar el derecho de los interesados a realizar pruebas contradictorias se practicará de forma simultánea sobre esta muestra única.

4. Los órganos de control podrán con carácter excepcional, siempre que existan presuntos fraudes o riesgos relacionados con la salud o seguridad de los consumidores, practicar una toma de muestra en que el número de elementos por unidad de muestra sea superior al establecido en las normas reglamentarias.

Artículo 39. Obligaciones de los inspeccionados

1. Las personas físicas o jurídicas que produzcan, importen o suministren productos, bienes y servicios, sus representantes legales o las que estén a cargo del establecimiento estarán obligados a:

- a) Facilitar las visitas de inspección y acceso a las dependencias del establecimiento cuando sea necesario para el control de la actividad desarrollada.
- b) Suministrar la información de interés, al caso sobre instalaciones, productos, bienes o servicios y siempre que se requieran autorizaciones, registros, permisos y licencias necesarios para el ejercicio de la actividad, permitiendo que el personal inspector compruebe directamente los datos aportados.
- c) Tener a disposición de la inspección la documentación que sirva de justificación a las transacciones efectuadas, tales como los contratos, facturas, albaranes y demás documentos exigidos legalmente, así como aquellos que sean necesarios para determinar las responsabilidades pertinentes.
- d) Facilitar la obtención de copia o reproducción de la documentación citada en los puntos anteriores.
- e) Comparecer donde y cuando hayan sido requeridos por los servicios competentes.
- f) Permitir que se practique la toma de muestras o que se efectúe cualquier otro tipo de control o ensayo sobre los productos, bienes y servicios en cualquier fase de su comercialización.
- g) Depositar y conservar adecuadamente los productos, bienes y servicios sujetos a medidas provisionales, siguiendo en todo momento las instrucciones formuladas por los servicios competentes al respecto.
- h) Facilitar personal y medios para la práctica de las inspecciones, cuando le fuera motivadamente requerido y siempre dentro de sus posibilidades.

2. A los efectos de las obligaciones contempladas en el apartado anterior, quien atienda a la inspección, con independencia de la calidad en que actúe, estará obligado como mínimo a facilitar las visitas de inspección y acceso a las dependencias del establecimiento cuando sea necesario para el control de la actividad desarrollada y a permitir que se practique la toma de muestras o que se efectúe cualquier otro tipo de control o ensayo sobre los productos, bienes y servicios en cualquier fase de almacenamiento, distribución y comercialización.

Artículo 40. Otros mecanismos de control

1. El órgano competente de la Comunidad, en materia de protección al consumidor, promoverá en el ámbito de sus competencias la aprobación de códigos, buenas prácticas, excepto en materia alimentaria, que se desarrollarán de acuerdo con la normativa vigente, en aquellos sectores que por sus características permitan el establecimiento de estos instrumentos de control. Estos códigos incorporarán sistemas que faciliten el autocontrol de los empresarios.

2. La elaboración de estos códigos se efectuará en colaboración con el sector empresarial afectado, representantes de las Corporaciones Locales, en su caso, las asociaciones de

consumidores y otras partes cuyos intereses puedan verse afectados, pudiéndose solicitar el apoyo de otros órganos de la Comunidad de Madrid, por razón de la materia.

Con carácter previo a la adopción de los códigos de buenas prácticas se informará al Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid.

3. La adopción por parte de los empresarios de los códigos de buenas prácticas tendrá carácter voluntario y será independiente de las actividades de Inspección, Control y Verificación que desarrollen las Administraciones Públicas.

4. Sin perjuicio de lo expuesto, las Corporaciones Locales, en virtud de las competencias y atribuciones que le confiere la presente Ley, podrán promover el desarrollo de códigos de buenas prácticas, en cuya elaboración se seguirán los trámites previstos en la presente Ley.

5. Las autoridades competentes evaluarán los códigos de buenas prácticas y evaluarán los riesgos potenciales de las empresas para la seguridad, salubridad e intereses económicos de los consumidores.

TITULO IV

DE LAS MEDIDAS PROVISIONALES

Artículo 41.Objeto

1. El órgano competente de la Administración autonómica para la iniciación de expedientes en materia de consumo adoptará, mediante acuerdo motivado, las medidas provisionales que considere necesarias para garantizar los derechos de los consumidores, en aquellos supuestos en que existan claros indicios de situaciones de riesgo o de grave vulneración de los mismos.

2. Estas medidas serán adoptadas siempre que existan indicios racionales de riesgo para la salud y seguridad de los consumidores o cuando se vulneren de forma grave los intereses económicos de los mismos.

3. En situaciones de urgencia, o si en el transcurso de las actuaciones de inspección y control se observasen indicios racionales de riesgo para la salud y seguridad o graves perjuicios para los intereses económicos de los consumidores, los inspectores podrán adoptar las medidas provisionales previstas en la presente Ley, debiendo ser ratificadas por el órgano competente en el plazo de diez días hábiles computados desde el día siguiente en que se hayan adoptado.

4. Acordada la adopción de medidas provisionales, bien directamente o a través de la ratificación prevista en el apartado anterior, se procederá a comunicar su adopción a los órganos que pudieran tener competencias concurrentes en la materia y, con carácter prioritario, al órgano competente en la materia de sanidad, cuando existieran indicios de riesgo para la salud.

Artículo 42.Marco de actuación

1. Las medidas provisionales podrán consistir en:

a) Suspensión temporal en cualquier fase de la distribución de un producto, para garantizar la salud y seguridad.

b) Suspensión temporal de la prestación de servicios para garantizar la salud y seguridad.

c) Imposición de condiciones previas en cualquier fase de la comercialización de productos, bienes y servicios, con el fin de que se subsanen las deficiencias detectadas.

d) Inmovilización cautelar, estando prohibida cualquier forma de disposición de los productos por parte de los interesados sin expresa autorización de las autoridades competentes.

e) Cualquier otra medida ajustada a la legalidad vigente que sea necesaria por existir indicios racionales de riesgo para la salud o seguridad de los consumidores o de vulneración de sus intereses económicos.

2. Las medidas provisionales aplicadas deben ser proporcionales al daño que se pretende evitar, debiéndose mantener exclusivamente el tiempo necesario para la realización de pruebas en centros cualificados para ello o para la subsanación de deficiencias o eliminación del riesgo.

3. Las medidas provisionales podrán ser levantadas por el órgano competente cuando la existencia de los riesgos que las motivaron no fuese confirmada o fueran subsanados los hechos que las motivaron.

Artículo 43.Procedimiento

Iniciado el procedimiento de adopción de medidas provisionales, mediante el acuerdo motivado contemplado en el art. 41, se tramitará el expediente de acuerdo con lo previsto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 44.Resolución

1. La resolución del expediente podrá elevar a definitivas las medidas provisionales adoptadas e incluirá los plazos y condiciones para su ejecución.
2. Atendiendo a la gravedad de los hechos y a fin de evitar daños irreparables, la tramitación del expediente administrativo podrá efectuarse mediante procedimiento de urgencia. En cualquier fase del expediente, la autoridad competente podrá ordenar la práctica de las inspecciones y controles que considere necesarios para la resolución del expediente.
3. La resolución que se adopte, no impedirá, en su caso, la iniciación simultánea de un expediente sancionador, si concurriesen infracciones en materia de protección al consumidor.
4. Los gastos de almacenaje, traslado, rectificación, subsanación, certificación o, en su caso, de destrucción de los productos, bienes y servicios sujetos a medidas provisionales serán a cargo del responsable de los mismos. Los gastos de ensayos y pruebas solicitados por el interesado, a fin de acreditar sus manifestaciones, correrán por cuenta del mismo.
5. A fin de garantizar la eficacia de las resoluciones adoptadas, el interesado deberá justificar documentalmente el cumplimiento de las obligaciones impuestas. Si se considera necesario, éstas se practicarán en presencia del personal de inspección y control.

Artículo 45. Multa coercitiva

A fin de garantizar la eficacia de las resoluciones contempladas en el artículo anterior, la Administración actuante en el marco de la legislación básica del Estado podrá imponer multas coercitivas.

El órgano que dictó la resolución deberá cursar por escrito un requerimiento previo de ejecución de la resolución, advirtiéndole a su destinatario del plazo de que dispone para su cumplimiento y de la cuantía de la multa coercitiva que le puede ser impuesta en caso de incumplimiento. El plazo señalado debe ser, en todo caso, suficiente para el cumplimiento de la obligación de que se trata y la multa no podrá exceder de 200.000 pesetas.

Si la Administración comprobare el incumplimiento de lo ordenado, podrá reiterar las citadas multas por períodos que no pueden ser inferiores al señalado en el primer requerimiento.

Estas multas serán independientes de las que se pueden imponer en concepto de sanción y serán compatibles con las mismas.

TITULO V DE LA POTESTAD SANCIONADORA

CAPITULO PRIMERO NORMAS GENERALES

Artículo 46. Potestad sancionadora

1. Corresponde a las Administraciones Públicas de la Comunidad de Madrid la potestad sancionadora en materia de consumo, ejerciéndose por los órganos administrativos de la misma que la tengan atribuida.

2. Las infracciones en materia de consumo cometidas en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid serán sancionadas, previa tramitación del correspondiente procedimiento sancionador.

CAPITULO II

DE LAS INFRACCIONES

Artículo 47. Protección de la salud y seguridad de los consumidores

Constituyen infracción en materia de protección de la salud y seguridad de los consumidores:

1. El incumplimiento de los requisitos, condiciones, obligaciones o prohibiciones de naturaleza sanitaria.
2. Las acciones u omisiones que produzcan riesgos o daños efectivos para la salud o seguridad de los consumidores, ya sea en forma consciente o deliberada, ya por abandono de la diligencia y precauciones exigibles en la actividad, servicio o instalación de que se trate.
3. El incumplimiento o transgresión de los requerimientos previos que concretamente formulen las autoridades que resulten competentes para situaciones específicas, al objeto de evitar contaminaciones o circunstancias nocivas de otro tipo que puedan resultar gravemente perjudiciales para la salud pública o la seguridad de los consumidores.
4. El incumplimiento de las disposiciones relativas a la seguridad de bienes y servicios.

Artículo 48. Alteración, adulteración o fraude de bienes y productos

Constituyen infracciones por alteración, adulteración o fraude de bienes y productos:

1. La elaboración, distribución, suministro o venta de bienes y productos a los que se haya adicionado o sustraído cualquier sustancia o elemento para variar su composición, calidad, estructura, peso o volumen, para corregir defectos mediante procesos o procedimientos que no estén expresa y reglamentariamente autorizados, o para encubrir la inferior calidad o alteración de los productos utilizados.
2. La elaboración, distribución, suministro o venta de bienes y productos cuando su composición, calidad, cantidad, etiquetado o precio no se ajuste a las disposiciones vigentes o difiera de la declarada u ofertada.

Artículo 49. Prestación de servicios defectuosa o incorrecta

Constituyen infracciones por defectuosa o incorrecta prestación de servicios:

1. El incumplimiento en la prestación de todo tipo de servicios, de las condiciones de calidad, cantidad, intensidad, naturaleza, plazo o precio, de acuerdo con la normativa que resulte aplicable, o con las condiciones que se presten u oferten.
2. La vulneración o inobservancia de los derechos que las normas o los documentos de garantía, entregados u ofertados, reconocen a los consumidores.
3. La defectuosa prestación de servicios durante el período de garantía.

Artículo 50. Normalización técnica, comercial y de prestación de servicios

Constituyen infracciones en materia de normalización técnica, comercial y de prestación de servicios, así como en materia de condiciones o técnicas de venta y suministro de bienes o servicios:

1. El incumplimiento de las disposiciones que normalicen bienes y productos, así como de aquellas que regulen los requisitos documentales y de funcionamiento establecidos en la normativa vigente reguladora de la actividad comercial y de prestación de servicios.
2. La puesta en el mercado de bienes y productos cuya comercialización haya sido declarada prohibida por una norma o por una resolución administrativa, así como a la comercialización de aquellos que, precisando autorización administrativa, carezcan de ella.
3. El incumplimiento del deber de veracidad informativa o publicitaria en la venta de bienes y productos o en la prestación de servicios, de manera que se les atribuya calidades, características, resultados o condiciones de adquisición, uso o devolución que difieran de los que realmente posean o puedan obtenerse, y toda la publicidad que, de cualquier forma, induzca o pueda inducir a error a las personas a las que se dirige, así como aquella que silencie datos fundamentales que impidan conocer las verdaderas características o naturaleza del producto o servicio.
4. El incumplimiento de las normas reguladoras de precios, incluido las referentes a marcado y exhibición de los mismos.
5. La realización de transacciones en las que se imponga injustificadamente al consumidor condiciones, recargos o cobros indebidos, prestaciones accesorias no solicitadas o cantidades mínimas, así como la no aceptación de los medios de pago admitidos legalmente u ofertados.
6. La utilización de cualquier método de venta que infrinja lo dispuesto por las disposiciones aplicables o que limite la libertad de elección de los consumidores.
7. La no entrega a los consumidores de documento de garantía conforme a lo previsto en esta Ley y en las demás disposiciones que así lo establezcan.
8. La inclusión, en las condiciones generales de los contratos que suscriban los consumidores o en las ofertas publicitarias, de cláusulas que limiten o vulneren los derechos reconocidos a los consumidores por las disposiciones que resulten aplicables.
9. La negativa injustificada a satisfacer las demandas del consumidor producidas de buena fe o conforme al uso establecido, cuando su satisfacción esté dentro de las disponibilidades del vendedor o prestador de un servicio, así como cualquier forma de discriminación con respecto a las referidas demandas.
10. La no extensión de la correspondiente factura o documento acreditativo de las transacciones comerciales o por la prestación de servicios, así como su emisión con incumplimiento de los requisitos preceptivos.
11. La no entrega a los consumidores del correspondiente resguardo de depósito o su emisión, con incumplimiento de los requisitos preceptivos.
12. El incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones expresamente establecidos por la normativa vigente en materia de defensa de los consumidores y disposiciones complementarias.

Artículo 51. Información y vigilancia.

Constituyen infracciones en materia de información, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución:

1. La resistencia, negativa u obstrucción a facilitar las labores de inspección, a suministrar datos o informaciones solicitadas por las autoridades competentes o sus agentes, en el curso de las funciones de información, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución, así como el suministro de información inexacta o documentación falsa o el incumplimiento de los requerimientos de subsanación de irregularidades previstas en el art. 37.
2. La manipulación, traslado o disposición en cualquier forma no autorizada legalmente, de las muestras depositadas reglamentariamente, o de las mercancías decomisadas o sujetas a medidas provisionales por las autoridades competentes.
3. El incumplimiento de las medidas provisionales, adoptadas por las autoridades competentes, en los procedimientos iniciados como consecuencia de las actuaciones de control efectuadas para la debida protección de los derechos reconocidos en esta Ley y normas aplicables, así como el incumplimiento de las medidas de carácter provisional que resultan necesarias para asegurar la eficacia de las resoluciones administrativas que pudieran recaer en los procedimientos sancionadores.
4. La excusa reiterada, negativa o resistencia a la comparecencia de las personas físicas o jurídicas, ante las dependencias propias o de las autoridades competentes, siempre que medie requerimiento notificado, expreso y por escrito al respecto por parte de las autoridades competentes o sus agentes en desarrollo de las labores de información, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución.

Artículo 52. Calificación de las infracciones

1. Las infracciones en materia de consumo se calificarán como leves, graves o muy graves en función de la concurrencia de los siguientes criterios:

- Daño o riesgo para la salud o seguridad de los consumidores.
- Lesión de los intereses económicos de los consumidores.
- Cuantía del beneficio ilícito obtenido, en relación con el valor del producto, bien o servicio.
- Gravedad de la alteración social producida.
- Negligencia grave o dolo.
- Generalización de la infracción, en cuanto al número de destinatarios afectados por la misma.
- Que afecte directamente a un colectivo especialmente protegido.
- Situación de predominio en el mercado.

2. Se calificarán como leves las infracciones que incumplan los tipos regulados cuando no concurra ninguno de los criterios anteriores.

3. Serán calificadas como graves las conductas tipificadas, en las que concurra, al menos, uno de los criterios anteriores.

4. Serán infracciones muy graves las conductas tipificadas, en las que se den dos o más de los criterios anteriores.

5. Con independencia de la regulación precedente, las conductas contempladas en el art. 51 se calificarán siempre como graves en los supuestos en que se produzca negativa reiterada a facilitar información o prestar colaboración en los servicios de control e inspección, y muy graves en aquellos casos en que la negativa a facilitar información o prestar colaboración a los servicios de control e inspección sea absoluta.

CAPITULO III DE LAS SANCIONES

Artículo 53. Sanciones

1. Las infracciones en materia de defensa del consumidor serán sancionadas con multas de acuerdo con la siguiente graduación:

- Infracciones leves, hasta 500.000 pesetas.
- Infracciones graves, hasta 2.500.000 pesetas, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos, bienes o servicios objeto de la infracción.
- Infracciones muy graves, hasta 100.000.000 de pesetas, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos, bienes o servicios objeto de infracción.

2. La autoridad competente para resolver el expediente podrá acordar como sanción accesoria el decomiso de la mercancía adulterada, deteriorada, falsificada, fraudulenta, no identificada o que pueda entrañar riesgo para el consumidor.

Dicha autoridad determinará el destino final que deba darse a los bienes y productos decomisados, que deberán destruirse si su utilización o consumo constituyera peligro para la seguridad y salud pública.

Serán de cuenta del infractor los gastos que originen las operaciones de intervención, transporte, depósito y destrucción de los bienes y productos, así como cuantos otros sean necesarios para asegurar el destino final de los mismos.

3. Por razones de ejemplaridad y siempre que concurra alguna de las circunstancias de riesgo o daño efectivo para la salud, seguridad o intereses económicos de los consumidores, reincidencia en infracciones análogas o intencionalidad acreditada, la autoridad que adopte la resolución del procedimiento sancionador podrá acordar que se dé publicidad a las sanciones impuestas, una vez firmes en vía administrativa, mediante la publicación del nombre de la empresa o de las personas naturales o jurídicas responsables, con expresa indicación de las infracciones cometidas.

La publicidad se efectuará, al menos, en el «Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid», así como en los medios de comunicación social que se consideren adecuados para la prevención de futuras conductas infractoras.

4. En los supuestos de infracciones muy graves el Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid podrá acordar el cierre temporal del establecimiento, instalación o servicio donde se cometió la infracción, por el plazo máximo de cinco años.

Artículo 54. Graduación de sanciones

La graduación de las sanciones se efectuará atendiendo a las circunstancias siguientes:

1. Agravantes:

- a) Existencia de intencionalidad o reiteración en la conducta infractora.
- b) La reincidencia, por comisión en el término de un año de más de una infracción de la misma naturaleza, cuando así haya sido declarado por resolución firme.
- c) El volumen de ventas o de prestación de servicios afectados.
- d) La naturaleza de los perjuicios causados a los consumidores.
- e) Que afecte a productos, bienes o servicios de uso común o primera necesidad.
- f) La existencia de requerimiento de subsanación de irregularidades.

2. Atenuantes:

- a) La subsanación posterior de los hechos siempre que se realice antes de dictarse resolución del procedimiento sancionador.
- b) La reparación efectiva del daño causado.

Artículo 55. Principio de proporcionalidad

La imposición de sanciones pecuniarias se hará de manera que la comisión de las infracciones no resulte más beneficiosa para el infractor que el cumplimiento de la norma infringida, siempre con respeto al principio de proporcionalidad, guardándose la debida adecuación entre la gravedad del hecho constitutivo de la infracción y la sanción a imponer.

Artículo 56. Competencia sancionadora

Son órganos competentes para la imposición de sanciones:

- a) El Director general de la Comunidad de Madrid que tenga atribuida la competencia de protección y defensa del consumidor, para la imposición de sanciones de hasta 2.500.000 pesetas.
- b) El Consejero de la Comunidad de Madrid competente en esta materia, para la imposición de sanciones de 2.500.001 hasta 25.000.000 de pesetas.
- c) El Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid para la imposición de sanciones desde 25.000.001 hasta 100.000.000 de pesetas, así como para acordar el cierre temporal del establecimiento, instalación o servicio donde se cometió la infracción.

La cuantía de las sanciones será actualizada por el Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid, teniendo en cuenta la variación de los precios al consumo.

Artículo 57. Prescripción y caducidad

1. Las infracciones en materia de defensa del consumidor prescribirán a los cinco años. El plazo de prescripción comienza a contar desde el día de la comisión de la infracción y se

interrumpe en el momento en que el interesado tenga conocimiento de la iniciación de un procedimiento sancionador o de un procedimiento de mediación o arbitraje.

2. La acción para perseguir las infracciones caducará cuando, acreditada por la Administración competente para sancionar la existencia de una infracción y finalizadas las diligencias dirigidas al esclarecimiento de los hechos, transcurran seis meses sin que el órgano competente haya ordenado incoar el oportuno procedimiento.

A estos efectos, cuando exista toma de muestras, las diligencias previas dirigidas al esclarecimiento de los hechos se entenderán finalizadas después de practicado el análisis inicial.

3. Las solicitudes de pruebas periciales, así como de análisis y ensayos técnicos contradictorios y dirimentes que fueran necesarios para determinar la responsabilidad, tendrán el carácter de informes preceptivos e interrumpirán el cómputo del plazo de caducidad del procedimiento ya iniciado hasta que se practiquen.

4. Las sanciones impuestas por faltas muy graves prescribirán a los tres años, las impuestas por faltas graves a los dos años y las impuestas por faltas leves al año.

Artículo 58. Responsabilidad de las infracciones

1. Serán responsables de las infracciones tipificadas en esta Ley las personas físicas o jurídicas que por acción u omisión hubieran participado en las mismas.

2. El fabricante, importador, vendedor o suministrador de bienes, productos o servicios responderán del origen, identidad e idoneidad de los bienes, productos y servicios y de las infracciones, comprobados en ellos.

3. De los productos a granel será responsable el tenedor de los mismos sin perjuicio de que pueda identificar y probar la responsabilidad del anterior tenedor o proveedor.

4. En el supuesto de productos envasados, etiquetados o cerrados con cierre íntegros, responde de su calidad, composición, cantidad y seguridad, únicamente la firma o razón social que figure en la etiqueta, presentación o publicidad, el importador o el primer comercializador. Podrá eximirse de su responsabilidad probando su falsificación, incorrecta manipulación o conservación, siempre que se indique la forma de conservación.

5. En los productos envasados en cuyo etiquetado el comerciante introduzca su marca comercial, éste responderá de su calidad, composición, cantidad y seguridad.

6. Cuando una infracción sea imputada a una persona jurídica podrán ser considerados responsables también las personas físicas que integren sus órganos rectores o de dirección así como los técnicos responsables de la elaboración o control.

7. Si en la comisión de una infracción concurriesen varias personas, éstas responderán solidariamente.

Artículo 59. Derechos del presunto responsable

1. Las personas físicas o jurídicas que resulten presuntamente responsables de los hechos que sean constitutivos de infracción administrativa, tendrán la consideración de interesados en los procedimientos sancionadores que se instruyan, en materia de consumo, por la Comunidad de Madrid.

2. Los procedimientos sancionadores respetarán la presunción de inocencia del presunto responsable, garantizándole los siguientes derechos:

- A ser notificado de los hechos que se le imputen, de las infracciones que tales hechos puedan constituir y de las sanciones que, en su caso, se les pudieran imponer, así como de la identidad del instructor, de la autoridad competente para imponer la sanción y de la norma que atribuye tal competencia.

- A formular alegaciones y utilizar los medios de defensa admitidos por el ordenamiento jurídico que resulten procedentes.

- Los demás derechos reconocidos por el art. 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 60. Efecto de las sanciones muy graves

1. Con independencia de las sanciones impuestas, el Consejero competente en la materia podrá proponer al Consejo de Gobierno, para las infracciones muy graves, la acción o suspensión total de toda clase de ayudas, créditos o subvenciones, reconocidos o solicitados en cualquiera de los órganos o de las empresas públicas de la Comunidad de Madrid.

2. Las empresas sancionadas por la comisión de infracciones muy graves podrán ser inhabilitadas para contratar con la Administración durante un período máximo de cinco años, a partir de la fecha en que sea firme y definitiva la sanción impuesta.

Artículo 61. Pago de las sanciones

Para el pago de las sanciones se estará a lo dispuesto en la Ley General Tributaria y en el Reglamento de Recaudación.

TITULO VI DE LAS COMPETENCIAS EN MATERIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 62. Competencias de la Comunidad Autónoma

1. Corresponde al Gobierno de la Comunidad de Madrid diseñar la planificación general de la política de protección al consumidor en su ámbito territorial, promulgar los reglamentos que sirvan de desarrollo a la presente Ley, promover planes de actuación coordinados con las distintas Consejerías que en base a sus competencias, sus actuaciones, incidan directa o indirectamente en los consumidores y ejercer la potestad sancionadora en esta materia, a través del procedimiento reglamentariamente establecido por los órganos administrativos que la tengan expresamente atribuida.

2. Corresponde a los órganos autonómicos competentes en materia de protección al consumidor, dentro de la planificación general mencionada en el apartado anterior, desarrollar las funciones previstas en la presente Ley, y en particular, al menos, las siguientes actuaciones:

- a) Coordinar los planes de actuación conjunta en materia de protección al consumidor.
- b) Apoyar a las entidades locales, así como elaborar programas de actuación conjunta con las mismas a fin de garantizar los principios de colaboración y cooperación administrativa y actuar supletoriamente en aquellos municipios que no puedan desarrollar las funciones previstas en la presente Ley.
- c) Establecer líneas de coordinación y cooperación con las asociaciones de consumidores y las organizaciones empresariales.
- d) Diseñar, coordinar y ejecutar campañas de control de mercado, estableciendo anualmente un programa en el que, a fin de garantizar una protección homogénea del consumidor a nivel regional, se definan las actuaciones autonómicas y el grado de participación de los distintos órganos administrativos.
- e) Diseñar, coordinar y ejecutar programas de seguridad de productos de consumo y adoptar las medidas administrativas oportunas para la protección de los consumidores frente a cada tipo de riesgo.
- f) Diseñar, coordinar y ejecutar actuaciones singulares y generales de información y formación dirigidas a consumidores.
- g) Realizar la inspección y control de mercado de bienes, productos y servicios de consumo.
- h) Ejercer la capacidad sancionadora, en base a la competencia atribuida en la presente Ley.
- i) Fomentar y desarrollar en colaboración con la Administración del Estado el sistema arbitral de consumo.
- j) Desarrollar mecanismos de cooperación con las organizaciones empresariales y especialmente para el establecimiento de códigos de buenas prácticas.
- k) En general, adoptar en el ámbito de sus competencias cuantas medidas sean necesarias para el debido cumplimiento de lo establecido en esta Ley.

Artículo 63. Competencias de las entidades locales

1. Corresponde a las entidades locales velar por la protección y defensa de los consumidores, en el ámbito de su territorio y respecto a su población, con el alcance y contenido que les atribuye la presente Ley y el resto de normas jurídicas que le sean de aplicación, de conformidad con los principios de descentralización y de máxima proximidad, de la gestión administrativa a los ciudadanos y en concreto:

- a) La inspección de productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado puestos a disposición del consumidor para comprobar su origen e identidad, el cumplimiento de la normativa vigente en materia de precios, etiquetado, presentación y publicidad y los demás requisitos o signos externos que hacen referencia a sus condiciones de higiene, sanidad y seguridad.

b) Adoptar las medidas urgentes y requerir las colaboraciones precisas en los supuestos de crisis o emergencia que afecten a la salud y seguridad o intereses económicos de los consumidores.

c) Fomentar y apoyar a las asociaciones de consumidores de ámbito local.

d) Desarrollar actuaciones singulares y generales de información y formación dirigidas a consumidores.

e) El ejercicio de la capacidad sancionadora, hasta un máximo de 2.500.000 pesetas, en relación con las empresas y establecimientos domiciliados en su término municipal, siempre y cuando la infracción se haya cometido en el mismo.

f) Fomentar, divulgar y administrar el Sistema Arbitral de Consumo, en colaboración con la Administración del Estado.

2. Las competencias contempladas en el apartado anterior serán asumidas directamente por los órganos competentes en materia de protección al consumidor y de la salud de la Comunidad de Madrid, a fin de mantener el equilibrio regional y cuando sea aconsejable una actuación integral y siempre que concurren alguna de estas circunstancias:

a) Carencia de medios de las entidades locales.

b) Inactividad o abstención grave y permanente de la actuación municipal.

c) Trascendencia regional en función de la extensión y de la gravedad de las conductas lesivas, número de consumidores afectados y urgencia.

No obstante, las entidades locales participarán en las actuaciones que se desarrollen para garantizar la efectividad de las medidas que se adopten.

3. Las entidades locales, por razones de economía, coordinación o carencia de medios, podrán requerir la actuación de la Comunidad de Madrid en el desarrollo de sus competencias en materia de protección al consumidor.

Artículo 64. Concurrencia de actuaciones

En los supuestos de concurrencia, se actuará bajo los principios de coordinación y colaboración a fin de garantizar una eficaz protección de los consumidores en todo el territorio de la Comunidad de Madrid.

TITULO VII DE LA COOPERACION ADMINISTRATIVA

Artículo 65. Marco de actuación de cooperación

1. Los poderes públicos de la Comunidad de Madrid en el ámbito de sus competencias promoverán un elevado nivel de protección a los consumidores.

2. Corresponde a los distintos órganos de la Administración autonómica, con competencias sectoriales en materia de protección de los consumidores la ejecución de la presente Ley y normas que la desarrollan, y la realización de sus actuaciones con sujeción a los principios que la inspiran.

3. Las Administraciones competentes en materia de defensa de los consumidores ajustarán su actuación a los principios de colaboración y cooperación, conforme a las reglas generales de las relaciones interadministrativas.

4. A efectos de coordinación de la actuación de diversos órganos administrativos se propiciará el establecimiento de acuerdos entre las mismas que permitan rentabilizar los recursos humanos y materiales de que disponen y hacer efectivo y eficaz el control del cumplimiento de la normativa vigente aplicable en materia de protección de los consumidores.

Artículo 66. Cooperación municipal

1. La Comunidad de Madrid planificará la política de protección al consumidor, integrando los intereses de los distintos municipios a fin de equilibrar las necesidades regionales.

2. En la elaboración de los distintos planes de actuación que desarrollen la política de protección de los consumidores en el ámbito de la Comunidad de Madrid participarán las entidades locales y el Consejo de Consumo.

3. La Administración de la Comunidad de Madrid concertará con las entidades locales fórmulas de participación activa de éstas en programas conjuntos de protección de los consumidores, y entre ellos las actuaciones en campañas de control de productos y servicios, y la atención de las demandas de información, formación y cooperación en materia de consumo.

4. A fin de garantizar una acción coordinada y eficaz se creará un registro de servicios municipales de consumo y de oficinas de información al consumidor de titularidad pública,

dependiente del órgano competente en materia de protección al consumidor, que servirá de base para la creación de una red de empleados públicos especializados en materia de protección al consumidor y usuario.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Disposición Adicional Primera

En lo no previsto en la presente Ley se aplicará supletoriamente la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y cuantas disposiciones se hayan dictado en desarrollo de la misma.

Disposición Adicional Segunda

En materia de procedimiento sancionador, tendrán carácter supletorio las normas reguladoras del ejercicio de la potestad sancionadora de la Comunidad de Madrid.

DISPOSICION TRANSITORIA

Disposición Transitoria Unica

En tanto no se promulguen las disposiciones de desarrollo de la presente Ley se mantendrán en vigor los reglamentos estatales y autonómicos aplicables a la materia, y en especial se seguirá aplicando en el ámbito de la Comunidad de Madrid el Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria, en lo establecido para la toma de muestras y realización de análisis y ensayos técnicos, en tanto no se opongan a lo previsto en la presente Ley.

DISPOSICIONES FINALES

Disposición Final Primera

Se autoriza al Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid para dictar las disposiciones reglamentarias necesarias para el desarrollo de la presente Ley.

Disposición Final Segunda

Se autoriza al Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid para desarrollar presupuestariamente la presente Ley, asegurando los medios materiales que garanticen el cumplimiento de las obligaciones impuestas por la misma.

Disposición Final Tercera

La presente Ley entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el «Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid».

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EXTREMADURA

2001/23951 Ley 6/2001, de 24 de mayo, del Estatuto de los Consumidores de Extremadura.

(BOE 173/2001 de 20-07-2001, pág. 26277)

(DOE 72/2001 de 23-06-2001)

EXPOSICION DE MOTIVOS

El art. 51 de la Constitución Española, apartados 1 y 2, dispone que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos, así como que promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la Ley establezca.

Dando cumplimiento al citado precepto constitucional, se aprueba la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores, siendo desarrollada por normas reglamentarias estatales y otras de ámbito autonómico, de acuerdo con la evolución del proceso de transferencia de competencias.

La Comunidad Autónoma de Extremadura, en virtud de su Estatuto de Autonomía, aprobado por ley Orgánica 1/1983, de 25 de febrero, reformado por la Ley Orgánica 12/1999, de 6 de mayo (art. 8.7), es titular, en el marco de la legislación básica del Estado, y en los términos que la misma establezca, de una competencia de desarrollo legislativo y ejecución en materia de defensa del consumidor y usuario, 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 arts. 38, 131 y 149.1.11, 13 y 16 de la Constitución Española.

El ejercicio de esta competencia exige el establecimiento de un marco normativo al más alto nivel jerárquico que sistematice los mecanismos en defensa del consumidor a desplegar por las Administraciones Públicas de Extremadura, desarrollando el mandato constitucional impuesto a los poderes públicos en el ámbito de la Comunidad de Extremadura, teniendo en cuenta las características e intereses propios de la misma.

Con la presente Ley se pretende colmar aquellas lagunas que la Ley estatal contiene especialmente en el ámbito de la actuación administrativa. Igualmente, una norma de rango legal resulta el instrumento jurídico adecuado para plasmar determinadas previsiones, como son potenciar la actuación de los órganos de inspección y control, adecuación de la potestad sancionadora a la materia de protección de los consumidores y la coordinación de competencias entre los distintos órganos de las Administraciones Públicas a fin de garantizar un nivel de protección homogéneo en el ámbito regional, todo ello influido por las prescripciones contenidas en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

La Ley define al consumidor como destinatario final de bienes, productos y servicios, englobando en un mismo concepto a quienes adquieren o usan bienes y productos y a quienes utilizan servicios. En realidad, nuestro ordenamiento estatal, si bien se refiere a consumidores y usuarios, no define ambos conceptos ni le atribuye diferentes efectos jurídicos, razón por la cual se ha estimado innecesario mantener tal dualidad y, por tanto, hay que tener en cuenta que con la expresión «consumidores» o «consumidor» se hace referencia en todo el texto, tanto a quienes consumen o usan productos como a quienes utilizan bienes y servicios, resultando equivalente a la de «consumidores y usuarios».

En los últimos tiempos, la evolución experimentada por la sociedad, el mercado y las propias estructuras institucionales les ha llevado a padecer sensibles variaciones. Hay que señalar la incorporación de España a la Unión Europea, determinando el escenario en el cual la política de consumo debe articularse y ejecutarse en sintonía con las pautas y compromisos que emanan de este marco supranacional por razón de la vinculación que la pertenencia al mismo supone y como consecuencia de la actuación armónica con las políticas de los restantes miembros de la Unión Europea, dando como consecuencia, la creación de un Mercado Único Europeo, donde los bienes y servicios que en él se ofrecen pueden circular por todos los Estados miembros, teniendo como resultado un mercado más abierto y competitivo.

En estas circunstancias, el consumidor va a disponer de una más amplia gama de bienes y servicios, ampliando la oferta y, por consiguiente, las posibilidades de elección, aunque con la característica, por contra, de un mercado más complejo.

Y es precisamente por esta tendencia a la globalización de los mercados que, a la par de otros problemas estructurales y sociales que plantean las nuevas tecnologías de la información y, por ende, la sociedad de la información se deben resolver en un marco más amplio en donde junto con medidas de tipo jurídico, deben existir otras de tipo educativo, económico o ético, es decir, formar consumidores conscientes, críticos, solidarios, responsables y comprometidos también con su entorno medioambiental.

Teniendo siempre presente que si queremos diseñar estrategias encaminadas a una protección real y efectiva del consumidor, hemos de tener en cuenta la realidad en la que nos movemos.

Entre estas normas jurídicas se encuentra el Estatuto de los Consumidores de Extremadura, donde se ha procurado que las competencias que deben ejercer los distintos órganos de las Administraciones Públicas encajen adecuadamente dentro del mercado sin fronteras de la Unión Europea, garantizando los derechos básicos protegidos por esta Ley.

Dicho propósito comporta la necesidad de sistematizar las medidas de protección que resulte posible adoptar para expulsar, en caso necesario, del mercado aquellos productos, bienes o servicios insalubres, inseguros o perjudiciales para los intereses económicos y sociales de los consumidores.

Destacan aspectos novedosos con respecto a la normativa estatal, tales como la protección prioritaria de determinados colectivos, ya que es necesario establecer mecanismos que permitan que todos los ciudadanos accedan a la información, educación y formación en materia de consumo; el fomento de la acción inspectora y su apertura hacia modalidades de actuación de carácter preventivo, investigación y asesoramiento.

En los demás órdenes, se apoyan decididamente las fórmulas coparticipativas, recabándose la colaboración de todo el tejido social y sin desdeñar las que puedan ofrecer las organizaciones empresariales, impulsando el movimiento asociativo.

Se ha potenciado el Consejo Extremeño de Consumidores como órgano de participación, representación y consulta; y se han previsto mecanismos de resolución voluntaria de reclamaciones de los consumidores, a través de la mediación y del sistema arbitral de consumo.

La Ley se estructura en un título preliminar y tres títulos. En el título preliminar se establecen el objeto y ámbitos subjetivo, objetivo y geográfico del conjunto de normas que integran el Estatuto del Consumidor. El título I desarrolla todos y cada uno de los derechos de los consumidores tal como aparecen reconocidos tanto en el ámbito constitucional como comunitario. El título II trata de la inspección y control de productos, bienes y servicios. El título III regula las infracciones y sanciones en materia de consumo.

TITULO PRELIMINAR

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación

La presente Ley tiene por objeto la defensa y protección de los derechos e intereses de los consumidores y el establecimiento de los principios y normas para la mejora de calidad de la vida de quienes ostenten tal condición en el territorio de la Comunidad de Extremadura.

Artículo 2. Concepto de consumidor

A los efectos de la presente Ley, se entiende por consumidores todas las personas físicas o jurídicas de cualquier nacionalidad o residencia que, como destinatarios finales, adquieran, utilicen o disfruten bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza, pública o privada, individual o colectiva de quienes los producen, facilitan, suministran o expiden.

No tendrán la consideración de consumidores los que integren los productos, bienes o servicios en un proceso productivo, de comercialización o prestación de servicios, aun cuando dicha integración no implique un beneficio directo.

Artículo 3. Derechos de los consumidores

Son derechos básicos de los consumidores:

1. La defensa y protección frente a los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad, concebida aquélla de forma integral, incluyendo, por tanto, los riesgos que amenacen al medio ambiente y a la calidad de vida.
2. La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales, en particular frente a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.
3. La información y la educación en materia de consumo.

4. La representación, a través de las asociaciones, agrupaciones o confederaciones de consumidores legalmente constituidas, y la audiencia en consulta, participación y elaboración de las disposiciones generales que les afecten.

5. La protección jurídica, administrativa y técnica y la indemnización o reparación de daños y perjuicios sufridos.

Artículo 4. Irrenunciabilidad de los derechos de los consumidores

Es nula de pleno derecho la renuncia previa al ejercicio de los derechos e intereses reconocidos en la presente Ley y nulos los actos en fraude de la misma, así como todo pacto que tenga por objeto la exclusión de su aplicación.

Artículo 5. Colectivos de especial protección

Los colectivos de consumidores que se encuentren en una posición de inferioridad, subordinación, indefensión o desprotección más acusada, serán objeto de actuaciones específicas en el marco de lo dispuesto en la presente Ley, en especial:

- a) Los menores de edad.
- b) Las mujeres gestantes.
- c) Las personas mayores.
- d) Los enfermos y las personas con capacidades disminuidas.
- e) Los inmigrantes.
- f) Los sectores económicos y sociales más débiles.

TITULO PRIMERO.

DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

CAPITULO PRIMERO.

DERECHO A LA PROTECCION DE LA SALUD, LA SEGURIDAD, LA CALIDAD DE VIDA Y EL MEDIO AMBIENTE

Artículo 6. Principio general

1. Los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores no pueden entrañar riesgos para su salud o seguridad ni para el medio ambiente, en condiciones normales o previsibles de consumo y utilización. Los productores e importadores tendrán la obligación de comercializar únicamente productos, bienes y servicios seguros.

2. A efectos de lo previsto en el apartado anterior, se entenderá por producto, bien o servicio seguro el que se ajusta con idoneidad a las disposiciones específicas sobre sanidad y seguridad de los reglamentos o normas de calidad que le resulten de aplicación. En defecto de tales normas, se entenderá por producto seguro aquel que, en condiciones de utilización normales o razonablemente previsibles, incluida la duración, no presente riesgo alguno o únicamente riesgo mínimo, compatible con el uso del producto y considerado admisible dentro del respeto de un elevado nivel de protección de la salud y de la seguridad de las personas, habida cuenta, en particular, de los siguientes elementos:

- a) Las características del producto y, entre ellas, su composición, embalaje y las instrucciones para su montaje y mantenimiento.
- b) El efecto sobre otros productos cuando, razonablemente, se pueda prever la utilización del primero junto con los segundos.
- c) La presentación del producto, su etiquetado, las posibles instrucciones de uso y eliminación, así como cualquier otra indicación o información por parte del productor.
- d) Las categorías de consumidores que estén en condiciones de mayor riesgo en la utilización del producto, particularmente los niños y las personas de avanzada edad.

3. En orden al cumplimiento de los apartados anteriores, las distintas Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en el ámbito de sus respectivas competencias, considerarán con especial atención:

- a) Los productos y servicios relacionados con la alimentación, respecto a los cuales velarán para que cumplan los requisitos exigibles en materia de producción, elaboración, manipulación, conservación, comercialización, transporte e información al consumidor.
- b) Los productos y servicios destinados a la salud y al cuidado higiénico y estético de la persona, respecto a los cuales velarán para que cumplan las condiciones exigibles y respecto a los cuales adoptarán, además, las medidas necesarias para que los consumidores estén

informados sobre la composición, propiedades, condiciones, precauciones de uso y caducidad, en su caso.

c) Los productos que contengan compuestos de sustancias inflamables, tóxicas, cáusticas, corrosivas o abrasivas, u otras sustancias peligrosas, respecto a los cuales velarán para que sean conservados, transportados y almacenados con las correspondientes garantías de seguridad y para que lleven incorporados los signos externos de advertencia de los riesgos que implican y la explicación de las medidas adecuadas para contrarrestar sus efectos nocivos.

d) Los aparatos, instalaciones y servicios que puedan afectar a la seguridad física de la persona, respecto a los cuales preverán los pertinentes controles y la atención de los servicios de mantenimiento y de reparación necesarias.

e) Los transportes colectivos, instalaciones, locales y espacios de uso público, respecto a los cuales velarán para que cumplan las condiciones exigibles que garanticen su seguridad y salubridad, en especial, los destinados a menores en edad escolar deberán respetar escrupulosamente las normativas reguladoras de la seguridad, salubridad y calidad de los mismos.

f) Los consumidores tendrán derecho a conocer las características higiénico-sanitarias y constructivas de su vivienda, así como la calidad y sistemas de puesta en obra de sus materiales e instalaciones, inclusive las de ahorro energético, gas, agua, fluido eléctrico, saneamiento, ascensor y especialmente las de aislamiento térmico y acústico y las de prevención y extinción de incendios. En todo caso, se observará la prohibición de utilizar en la construcción de viviendas materiales y demás elementos susceptibles de generar riesgos para la salud y seguridad de las personas.

4. Ante la existencia en el mercado de productos o servicios peligrosos para la salud o la seguridad de los consumidores, los organismos de la Administración competentes en la materia arbitrarán las medidas adecuadas para conseguir su detección y su retirada del mercado y para informar de ello a los consumidores, aclarar responsabilidades y reprimir, si procede, las conductas infractoras de la legislación vigente.

5. Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en el ámbito de sus respectivas competencias, a fin de proteger la salud y calidad de vida de los ciudadanos, adoptarán medidas eficaces para preservar el medio ambiente.

Artículo 7. Obligaciones de los productores y distribuidores

1. Las personas físicas o jurídicas que produzcan, comercialicen u ofrezcan productos, servicios o actividades a los consumidores estarán obligadas a:

a) Poner en conocimiento previo a los consumidores, a través de los medios adecuados y de manera veraz, eficaz y suficiente, los riesgos que, en su caso, pudieran derivarse de la normal utilización de los productos, servicios o actividades, de acuerdo con la naturaleza de los mismos y las circunstancias personales de los destinatarios.

El cumplimiento de estos deberes de información no exime de las demás obligaciones establecidas en la presente Ley.

b) Tomar las medidas adecuadas, según las características de los productos, servicios o actividades que produzcan, suministren o presten, para conocer en todo momento los riesgos que puedan presentarse y actuar en consecuencia, llegando, si fuera necesario, a su retirada del mercado.

c) Disponer en un lugar visible del propio producto, sus características y composición, tipo de embalaje, instrucciones para su montaje o uso, mantenimiento y efectos que puede producir sobre otros productos o el medio natural.

d) Indicar en lugar visible las categorías de consumidores que estén en situación de mayor peligro en el consumo o utilización de los productos, servicios o actividades, con expresa advertencia de las personas a las que tal consumo o utilización esté prohibido.

e) Presentar el producto etiquetado de manera adecuada, indicando en la etiqueta cuantos otros datos de interés no recogidos en el presente artículo permitan determinar los riesgos para la salud y la seguridad de los consumidores. Aquellos productos que contengan componentes modificados genéticamente, y que estén debidamente autorizados, estarán obligados a indicarlo con claridad en la correspondiente etiqueta de acuerdo con la legislación vigente.

f) Facilitar y promover que los envases y embalajes de los productos, en lo posible, sean recuperables y ecológicos, tengan un tamaño reducido y no afecten negativamente al medio ambiente.

2. Los distribuidores deberán actuar con diligencia para contribuir al cumplimiento de la obligación general de seguridad; en particular, se abstendrán de suministrar productos cuando

sepan o debieran conocer, sobre la base de elementos de información que posean y como profesionales, que los mismos no cumplen con dicha obligación. En especial, dentro de los límites de sus actividades respectivas, deberán participar en la vigilancia de la seguridad de los productos comercializados y colaborarán en las actuaciones emprendidas para evitar los riesgos que presenten éstos.

CAPITULO II. DERECHO A LA PROTECCION DE LOS LEGITIMOS INTERESES ECONOMICOS Y SOCIALES

Artículo 8.Principio general

Las distintas Administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en el ámbito de sus respectivas competencias, velarán por el respeto a los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores en los términos establecidos en esta Ley, en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y demás normas de aplicación.

Artículo 9.Actuación de las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura

A efectos de lo previsto en el artículo anterior, las distintas Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura adoptarán las medidas precisas para:

- a) Garantizar la libertad de acceso al mercado de los consumidores y velar por el cumplimiento de la normativa vigente sobre promoción, oferta y venta al público de productos, bienes y servicios.
- b) Asegurar, en la utilización de los servicios públicos dependientes de la Junta de Extremadura, el mantenimiento de un justo equilibrio de las prestaciones en las relaciones económicas de los consumidores.
- c) Vigilar que la actividad publicitaria se desarrolle de conformidad con los principios de veracidad, objetividad y autenticidad, persiguiendo cualquier manifestación publicitaria engañosa o ilícita que atente contra los legítimos intereses de los consumidores.
- d) Proteger a los consumidores, mediante la aprobación de las correspondientes reglamentaciones específicas, frente a los perjuicios que se pudiesen derivar de las ventas ambulantes, a domicilio, por correspondencia, televentas, ventas electrónicas, mediante saldos y liquidaciones, o de las que incluyan la concesión de un premio, la participación en un sorteo, concurso o cualquier clase de prima, y en todas aquellas que de algún modo pueden redundar en detrimento de la libertad de elección, de la comprobación de la calidad o de la voluntad de contratar de los consumidores.
- e) Garantizar, en colaboración con las asociaciones de consumidores y las asociaciones de empresarios, la utilización generalizada en el tráfico mercantil de condiciones generales de contratación ajustadas a la legalidad vigente, redactadas con claridad y sencillez, suprimiendo toda cláusula que atente contra la buena fe y el justo equilibrio de las prestaciones.

Artículo 10.Ambito de actuación administrativa

1. Las distintas Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura promoverán acciones que aseguren el respeto de los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y, en particular, las encaminadas a garantizar:

- a) La entrega de factura, recibo o documento acreditativo de las operaciones realizadas.
- b) La exposición pública y visible de los precios y tarifas de los productos, bienes y servicios ofertados, diferenciando claramente, en su caso, los precios al contado de los precios con fórmula de pago aplazada.
- c) La exactitud de peso y medida en el suministro de los productos o bienes y la efectiva correspondencia con lo ofertado en la prestación de los servicios.
- d) La confección y entrega al consumidor de presupuesto previo, con indicación de su plazo de validez, en la prestación de servicios técnicos de reparación o mantenimiento de productos o bienes de naturaleza duradera.
- e) La entrega de resguardo cuando el consumidor realice un depósito de productos o bienes para llevar a cabo la operación concertada.
- f) La formulación del documento de garantía, cuando sea obligatorio de conformidad con la legislación vigente, que incluirá, al menos, el objeto de la garantía, la identificación del garante y del titular de la garantía, los derechos del titular, el plazo de duración y las exclusiones de esa

garantía. El documento de garantía se formalizará siempre por escrito y se hará entrega del mismo al consumidor.

g) La tenencia de hojas de reclamaciones en todos los establecimientos y su entrega al consumidor que las solicite.

h) La prohibición de comercialización de productos en que no se asegure la existencia de repuestos y el adecuado servicio técnico cuando sea obligatorio.

i) Las acciones de cesación, retractación, y declarativas previstas en la normativa legal vigente en materia de condiciones generales de la contratación.

CAPITULO III.

DERECHO A LA INFORMACION Y EDUCACION

Artículo 11. Derecho a la información

Los consumidores tienen derecho a recibir una información veraz, completa, objetiva y eficaz sobre las características esenciales de los productos, bienes y servicios puestos a su disposición en el mercado, con las indicaciones para su correcto uso o consumo y las advertencias sobre riesgos previsibles en idioma castellano, para que puedan realizar una elección consciente y racional entre productos, bienes y servicios concurrentes y utilizarlos de una manera segura y satisfactoria.

Artículo 12. Extensión del derecho de información

Para garantizar lo previsto en el artículo anterior, las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma con competencia en materia de consumo instrumentarán las medidas necesarias para el desarrollo de las siguientes actuaciones:

a) Exigir el estricto cumplimiento de la normativa vigente en la presentación y publicidad de los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores.

b) Controlar que la información sobre productos, bienes y servicios, contenida en el etiquetado, facilitada en los establecimientos mercantiles o difundida mediante anuncios publicitarios, sea rigurosamente veraz y objetiva y, particularmente, sobre los siguientes extremos: origen empresarial y procedencia geográfica; naturaleza y composición; calidad, cantidad y categoría comercial; instrucciones y condiciones de uso y manejo; condiciones de idoneidad para el consumo y advertencias sobre riesgos previsibles; condiciones de los servicios: precios y demás características relevantes, todo ello sin perjuicio de las competencias que ostente la Consejería competente en materia de comercio.

c) Fomentar la realización de ensayos o pruebas comparativas entre productos, bienes y servicios concurrentes y difundir sus resultados.

d) Mejorar los sistemas de intercambio de información en los casos de alertas, accidentes, productos peligrosos, etc.

e) Fomentar, en colaboración con las organizaciones empresariales, el otorgamiento de distintivos para productos, bienes y servicios de la región que revistan una especial calidad o proporcionen una excelente utilidad para el consumidor, todo ello sin perjuicio de las competencias que ostente la Consejería competente en materia de comercio.

f) Instituir concursos y premios para fomentar las actividades publicitarias destacables por su contenido informativo y su contribución al desarrollo de una libre elección por los consumidores.

g) Llevar a cabo acciones o campañas orientativas de difusión de información referida a los derechos y deberes de los consumidores y a los medios de que disponen para su ejercicio.

h) Fomentar la realización en los medios de comunicación social de programas y campañas de información al consumidor e impedir la difusión en los mismos de informaciones erróneas sobre los derechos del consumidor o sobre el modo de ejercerlos.

i) Publicar una memorial anual de las actuaciones realizadas por las Administraciones Públicas competentes en favor de los consumidores.

Artículo 13. Oficinas de información al consumidor

1. Con el fin de facilitar a los consumidores la información y el asesoramiento precisos para el adecuado ejercicio de los derechos que esta Ley les reconoce y, en general, atender a la defensa y protección de sus legítimos intereses, la Junta de Extremadura fomentará la creación de oficinas de información al consumidor, ya sean de titularidad pública, ya dependan de una asociación de consumidores.

2. La Junta de Extremadura propiciará la creación de oficinas de información al consumidor por las Corporaciones Locales, atendiendo a criterios de eficacia y de mayor proximidad a los consumidores, facilitando su implantación, especialmente, en los núcleos urbanos con una población superior a 5.000 habitantes de derecho o en aquellos municipios que, sin alcanzar tal cifra, tengan un alto grado de población flotante.
3. Cuando se trate de municipios con población inferior a la mencionada en el párrafo anterior, se potenciará la existencia de oficinas de información al consumidor a través de mancomunidades de municipios.
4. Queda prohibida toda forma de publicidad comercial expresa o encubierta en las oficinas de información al consumidor a las que se refiere este artículo.

Artículo 14. Fomento de la información

Al objeto de lograr que el consumidor pueda efectuar una elección racional entre los diversos productos, bienes y servicios puestos a su disposición en el mercado, la Junta de Extremadura, con independencia de las campañas orientadoras e informativas que lleve a cabo, instrumentará las medidas precisas para el desarrollo de las siguientes actuaciones:

- a) La utilización de etiquetado facultativo que aumente la información al consumidor.
- b) El otorgamiento, por una entidad pública o privada, de certificados de calidad o denominación de origen que acrediten la adecuación del producto, bien o servicio a determinadas normas de calidad.
- c) La utilización en la comercialización de productos, bienes o en la prestación de servicios de los signos o símbolos de advertencia de seguridad generalmente aceptados.

Artículo 15. Derecho a la educación y la formación permanente

1. Las distintas Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura promoverán la educación y la formación permanentes de los consumidores con la finalidad de que puedan tener conocimiento efectivo de sus derechos y obligaciones y, en consecuencia, puedan desarrollar un comportamiento en libertad y responsabilidad en el consumo de productos, bienes y en la utilización de servicios.
2. Para el cumplimiento de estos fines, la Junta de Extremadura adoptará las oportunas medidas conducentes a:
 - a) La formación especializada de educadores en materia de consumo.
 - b) La acogida en el sistema educativo de las enseñanzas en materia de consumo.
 - c) La organización y desarrollo de programas especializados de formación de técnicos y personal de asociaciones de consumidores y de la propia Administración en el área de consumo. Se fomentará en especial la formación continuada de quienes, dentro de la Administración, desarrollen funciones de ordenación, inspección, control de calidad e información en materia de consumo.
3. Las asociaciones de consumidores y los agentes sociales y económicos más representativos implicados en tareas educativas serán oídos en la elaboración de los citados programas.
4. Las Consejerías competentes en materia de consumo y educación colaborarán en la adopción de las medidas enunciadas en los números anteriores.
5. Asimismo se llevarán a cabo campañas informativas y divulgativas con la finalidad de conseguir que el consumidor alcance los conocimientos adecuados sobre sus peculiaridades.
6. La Consejería competente en materia de consumo potenciará el funcionamiento de las Escuelas Municipales Permanentes de Consumo.

Artículo 16. Medios de comunicación social de titularidad pública

Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura promoverán la información y la educación de los consumidores a través de los medios de comunicación de titularidad pública, los cuales dedicarán, a tales efectos, en sus respectivas programaciones, espacios y programas no publicitarios. En tales espacios y programas, de acuerdo con su contenido y finalidad, se facilitará el acceso o participación de las asociaciones de consumidores y demás grupos o sectores interesados, en la forma que reglamentariamente se determine por los poderes públicos competentes en la materia.

CAPITULO IV. DERECHO DE REPRESENTACION, CONSULTA Y PARTICIPACION

Artículo 17.Las asociaciones de consumidores

1. La Junta de Extremadura adoptará las medidas precisas para promover y fomentar las organizaciones y asociaciones de consumidores, como vehículos idóneos para la defensa y representación de los intereses que le son propios, y a través de ellas, ejercerán los consumidores los derechos de participación y consulta.
2. Las asociaciones de consumidores, en su estructura interna y en la adopción de sus acuerdos, se regirán por un sistema democrático. Asimismo, y con el fin de conseguir una mayor representatividad y alcanzar una mayor eficacia en el desempeño de sus funciones, podrán integrarse en federaciones o confederaciones.
3. Para poder gozar de cualquier beneficio que les otorgue la presente Ley y las disposiciones que la complementen y desarrollen, las asociaciones de consumidores deberán figurar inscritas en el Registro que al efecto se llevará en el centro directivo que tenga atribuida la competencia en materia de consumo y reunir las condiciones y requisitos que reglamentariamente se establezcan para cada tipo de beneficio. En la determinación reglamentaria de las condiciones y requisitos se tendrán en cuenta, entre otros, criterios de implantación territorial, dentro del territorio de la Comunidad Autónoma de Extremadura, número de asociados y programa de actividades a desarrollar.
4. No podrán disfrutar de los beneficios reconocidos en esta Ley, las asociaciones en que concurra alguna de las siguientes circunstancias:
 - a) Incluir como asociados a personas jurídicas con ánimo de lucro.
 - b) Percibir ayudas o subvenciones de empresas que pongan en el mercado productos o servicios a disposición de los consumidores.
 - c) Realizar publicidad comercial o no meramente informativa de productos, servicios o actividades.
 - d) Dedicarse a actividades distintas de la defensa de los consumidores.
 - e) Actuar con manifiesta temeridad judicialmente apreciada.

Artículo 18.Consejo Extremeño de los Consumidores

1. El Consejo Extremeño de los Consumidores es el principal órgano consultivo, asesor, de participación y coordinación interadministrativa en materia de consumo. Estará compuesto por los representantes de las asociaciones de consumidores de ámbito regional y los de las diferentes administraciones públicas que ejerzan la tutela de los derechos de los consumidores. El Consejo fomentará en su seno la colaboración entre los agentes económicos y sociales de carácter institucional más representativos, a fin de elevar el nivel de protección de los consumidores en la Comunidad Autónoma de Extremadura.
2. El Consejo Extremeño de los Consumidores deberá ser consultado en la adopción de aquellas disposiciones generales que afecten directamente a la protección y defensa de los consumidores.

Artículo 19.Audiencia de las asociaciones de consumidores

1. Las asociaciones de consumidores inscritas en el Registro mencionado en el punto 3 del art. 17 serán oídas en consulta en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general relativas a materias que afecten directamente a los consumidores.
2. Será preceptiva su audiencia en los siguientes casos:
 - a) En la elaboración de los Reglamentos de aplicación de esta Ley.
 - b) En la elaboración de normas sobre ordenación del mercado interior y control de mercado.
 - c) En los procedimientos de fijación de precios y tarifas de servicios que la Ley someta a control de las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en cuanto afecten directamente a los consumidores.
 - d) En la fijación de las condiciones generales de los contratos de empresas que presten servicios públicos en régimen de monopolio en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
 - e) En los supuestos en que una Ley estatal o de la Comunidad Autónoma así lo establezca.
3. Se entenderá cumplido dicho trámite preceptivo de audiencia cuando las asociaciones citadas se encuentren representadas en los órganos colegiados que participen en la

elaboración de la disposición o cuando en dicha elaboración se haya dado audiencia al Consejo Extremeño de los Consumidores.

4. Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura fomentarán el diálogo y la colaboración entre las asociaciones de consumidores y las organizaciones empresariales.

Artículo 20. Actuación de las asociaciones de consumidores

Las asociaciones de consumidores ajustarán sus actuaciones a los principios de buena fe, lealtad y diligencia, no pudiendo divulgar datos que no se encuentren respaldados por acreditaciones, resultados analíticos o controles de calidad suficientemente contrastados, sin perjuicio de su derecho a presentar las denuncias que estimen oportunas.

CAPITULO V.

DERECHO A LA PROTECCION JURIDICA, ADMINISTRATIVA Y TECNICA

Artículo 21. Situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión

Las Administraciones Públicas de Extremadura, en el ámbito de sus respectivas competencias, adoptarán las medidas adecuadas para evitar y, en su caso, equilibrar las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que pueda encontrarse el consumidor, individual o colectivamente. Sin perjuicio de las que en cada caso resulten oportunas, procederán las siguientes actuaciones:

- a) Creación de oficinas de información al consumidor en los términos de la presente Ley.
- b) Realización de actuaciones de inspección y control de calidad de productos, bienes y servicios, en particular de aquellos considerados como de uso o consumo común, ordinario y generalizado, y de aquellos que sean objeto de un mayor número de reclamaciones, quejas o denuncias.
- c) Retirada, inmovilización o suspensión de comercialización de productos, bienes y servicios, o cualquier otra medida cautelar proporcionada, mediante procedimientos eficaces, cuando existan riesgos para la salud y seguridad o grave riesgo de perjuicio para los intereses económicos y sociales de los consumidores. En prevención de estos riesgos, la Administración competente podrá imponer condiciones previas a la comercialización y exigir que consten las recomendaciones pertinentes sobre los riesgos que conlleven el uso o consumo de los productos, incluso mediante la publicación de avisos especiales, condiciones y advertencias, que deberán ser adecuados a la intensidad del riesgo.
- d) Fomento de servicios destinados a la solución amistosa de los conflictos privados de los consumidores, principalmente a través del ejercicio de funciones de mediación y conciliación por las oficinas de información al consumidor y por las asociaciones de consumidores.
- e) Potenciación de la coordinación entre las diversas Administraciones Públicas con competencia en la ejecución de la presente Ley y de la cooperación técnica y jurídica con centros y entidades colaboradoras.
- f) Fomento de la adhesión al sistema arbitral de consumo como vía de resolución de las quejas o reclamaciones de los consumidores, en los términos previstos en el art. 51 de la Constitución, art. 31 de la Ley 26/1984, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios; la Ley 36/1988, de Arbitraje, y el Real Decreto 636/1993, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

Artículo 22. Reparación de daños

Los consumidores, en el marco de la legislación estatal, tienen derecho a ser indemnizados por los daños y perjuicios demostrados que el consumo de productos, bienes o la utilización de productos o servicios les irrogen, salvo que aquellos daños y perjuicios estén causados por su culpa exclusiva o por la de las personas de las que deban responder civilmente.

TITULO II.

INSPECCION Y CONTROL DE PRODUCTOS, BIENES Y SERVICIOS

Artículo 23. Inspección general

Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura con competencias en materia de defensa del consumidor desarrollarán actuaciones de inspección y control de calidad sobre los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores, para comprobar que se adecuan a la legalidad en cuanto a sus características técnicas, higiénico-

sanitarias, de seguridad y comerciales, y que se ajustan razonablemente a las expectativas que pueden motivar su adquisición, derivadas de la descripción realizada en su presentación, publicidad, precio y otras circunstancias.

Para su realización, los órganos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura y las Entidades Locales actuarán coordinadamente, aunando sus recursos de inspección y control. Reglamentariamente se determinará el procedimiento de la inspección y las formas que adoptará esta coordinación.

Las actuaciones de inspección se realizarán preferentemente sobre aquellos productos, bienes y servicios considerados como de uso o consumo común, ordinario y generalizado, y las modalidades de la actuación inspectora podrán ser:

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

Artículo 24. Inspección y control

1. Los Inspectores actuantes en materia de consumo se identificarán como tales cuando se encuentren en el ejercicio de su función inspectora y tendrán la consideración de autoridad a todos los efectos, particularmente respecto de la responsabilidad administrativa y penal de quienes ofrezcan resistencia o cometan atentados o desacato contra ellos, de hecho o de palabra, en actos de servicio o con motivo del mismo.

2. Para el desarrollo de sus actuaciones inspectoras, los Inspectores actuantes o la autoridad competente en materia de consumo podrán solicitar el apoyo, concurso, auxilio y protección que les resulten precisos de cualquier otra autoridad, que deberá prestárselo.

3. Caso de apreciar indicios de irregularidad, podrán requerir la exhibición de la documentación industrial, mercantil y contable que la ley obliga a tener y que se juzgue necesaria para realizar las comprobaciones que requiera su función, así como acceder directamente a los locales y dependencias en los que se realicen actividades que tengan trascendencia para los consumidores.

4. Cuando inspeccionen servicios o empresas dependientes de las Administraciones Públicas, actuarán con independencia funcional de los órganos y autoridades de las mismas, debiendo proporcionárseles la información que soliciten.

5. De estas facultades harán un uso proporcionado, perturbando sólo en lo imprescindible la actividad laboral y empresarial. De la información que obtengan vienen obligados a guardar un estricto sigilo.

Artículo 25. Obligaciones de los inspeccionados

Las personas físicas y jurídicas, a requerimiento de los Inspectores actuantes o de los órganos competentes, tendrán la obligación de consentir y facilitar las visitas inspectoras, así como las de:

1. Suministrar toda clase de información sobre instalaciones, productos, bienes o servicios, permitiendo que el personal inspector compruebe directamente los datos aportados.

2. Exhibir la documentación que sirva de justificación de las transacciones efectuadas, de los precios y márgenes aplicados y de los conceptos en los que se descomponen los mismos.

3. Facilitar la obtención de copia o reproducción de la documentación citada en el punto anterior.

4. Permitir que se practique la toma de muestras o que se efectúe cualquier otro tipo de control o ensayo sobre los productos y bienes en cualquier fase de su comercialización. La Administración indemnizará por el valor de coste de los productos utilizados como muestra, o inutilizados durante los controles, con posterioridad a su realización. Si se detecta infracción, junto a la sanción que se imponga, podrá exigirse del responsable el pago de los gastos ocasionados.

Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura, y, en particular, las Consejerías con competencias en materia de consumo y comercio, desarrollarán coordinadamente actuaciones de inspección y control sobre los productos puestos a

disposición del consumidor, de forma que se arbitre un sistema de cooperación que permita el control y posterior remisión de actuaciones entre ambas.

Artículo 26. Actas de inspección

1. Los inspectores documentarán con carácter general cada una de sus actuaciones mediante acta, en la que harán constar:

a) En la generalidad de los casos:

- 1) La identidad de la persona física o jurídica titular del establecimiento inspeccionado.
- 2) La identificación del Inspector o Inspectores actuantes y la del compareciente, en su propio nombre o en representación del interesado, a la inspección, con expresión del carácter con el que comparece, pudiendo serle exigida la exhibición de la oportuna documentación acreditativa.
- 3) En su caso, los hechos apreciados, las circunstancias concurrentes y las manifestaciones que deseen hacer constar los comparecientes.
- 4) El lugar, la fecha y, si fuera relevante, la hora del levantamiento, firmándose por todos los presentes.

La negativa a la firma por parte del compareciente no invalidará el acta. Si ésta se produce, se le advertirá de su obligación de hacerlo y de que puede estampar su firma a los únicos efectos de reconocer las circunstancias de los apartados primero, segundo y cuarto, lo cual se hará constar.

b) Cuando proceda, además, las siguientes:

- 1) La descripción de la toma de muestras, medición, verificación u otro tipo de control efectuado sobre las instalaciones, productos o servicios.
- 2) La notificación personal de las medidas administrativas ordenadas por la autoridad que afecten al interesado y la información sobre las consecuencias que pudiera acarrear su quebrantamiento.
- 3) La relación de documentos adjuntos, en los que se hará indicación de la identificación del acta a la que acompañan.

2. La empresa inspeccionada obtendrá de los Inspectores actuantes copia de los documentos que se redacten durante la actuación inspectora. Las operaciones de la toma de muestras, su acondicionamiento y análisis, se atenderán, en su caso, a los métodos oficiales y procedimientos reglamentarios. La Administración Regional facilitará posteriormente la reproducción de toda la documentación que, en relación con las actuaciones de control realizadas, le sea solicitada.

3. Los hechos constatados en las actas formalizadas por los Inspectores en materia de consumo observando los requisitos legales pertinentes tendrán valor probatorio sin perjuicio de las pruebas que en defensa de los respectivos derechos e intereses puedan señalar o aportar los propios interesados.

TITULO III. INFRACCIONES Y SANCIONES

CAPITULO PRIMERO. PROCEDIMIENTO Y COMPETENCIA

Artículo 27. Potestad sancionadora

Corresponde la potestad sancionadora en el ámbito establecido por la presente Ley a los órganos competentes de la Junta de Extremadura, mediante el procedimiento legal o reglamentariamente establecido. Las infracciones de los preceptos de la presente Ley, de la normativa que la desarrolle, o de la normativa básica estatal en esta materia, serán objeto de las sanciones administrativas correspondientes, previa instrucción del oportuno expediente, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que puedan concurrir.

1) En el ámbito de la Administración Autonómica, corresponde a los Jefes de los Servicios Territoriales de la Consejería de Sanidad y Consumo, en sus respectivas provincias, la incoación de los expedientes sancionadores por infracciones en materia de protección al consumidor.

2) Los órganos competentes para la imposición de sanciones en el ámbito de la Administración Autonómica, serán:

- a) El Consejo de Gobierno, para la imposición de multas por infracciones muy graves, de cuantía superior a 150.253,03 euros (25.000.000 de pesetas), o que supongan la clausura temporal del establecimiento infractor por un plazo máximo de cinco años.

- b) El titular de la Consejería de Sanidad y Consumo, para la imposición de multas por infracciones muy graves, cuya cuantía no exceda de 150.253,03 euros (25.000.000 de pesetas).
- c) El Director general de Consumo, para la imposición de multas por infracciones graves.
- d) Los Jefes de los Servicios Territoriales de la Sanidad y Consumo, para la imposición de multas por infracciones leves.

Artículo 28. Actuaciones y medidas provisionales

1. Iniciado el procedimiento sancionador, el órgano competente para resolver podrá adoptar, mediante acuerdo motivado, como medidas provisionales que resulten necesarias para asegurar el cumplimiento de la resolución que pudiera recaer y, en todo caso, para asegurar el cumplimiento de la legalidad y salvaguardia de la salud, seguridad y de los intereses económicos y sociales de los consumidores, entre otras, las siguientes medidas provisionales:

- a) Suspensión temporal en cualquier fase de la distribución de un producto, para garantizar la salud y seguridad.
- b) Suspensión temporal de la prestación de servicios para garantizar la salud y la seguridad.
- c) Imponer medidas previas en cualquier fase de la comercialización de productos, bienes y servicios, a fin de que sean subsanadas las deficiencias que han motivado la falta de garantía de salud y/o seguridad.
- d) Prohibir la venta de un producto, mediante la inmovilización cautelar, hasta tanto se compruebe, de forma directa o mediante las pruebas o analíticas correspondientes, que no entraña riesgo para la salud o la seguridad de los consumidores.

2. Si en el transcurso de las actuaciones de inspección y control se observasen indicios racionales de riesgo para la salud y/o seguridad o grave perjuicio de los intereses económicos de los consumidores, los Inspectores actuantes podrán adoptar las medidas provisionales contempladas en el presente artículo, que deben ser consideradas, modificadas o levantadas en el acuerdo de iniciación del procedimiento sancionador dentro de los quince días siguientes a su adopción.

3. Las medidas provisionales se deberán mantener el tiempo necesario para la realización de las pruebas solicitadas o la subsanación de las deficiencias o eliminación de riesgos encontrados. Las medidas provisionales serán levantadas por la autoridad competente cuando el supuesto riesgo para la salud y/o seguridad de los consumidores no fuese confirmado o fueran subsanados los hechos que lo motivaron.

CAPITULO II. TIPIFICACION DE LAS INFRACCIONES

Artículo 29. Infracciones por alteración, adulteración, fraude o engaño

Son infracciones por alteración, adulteración, fraude o engaño las siguientes:

- 1. La elaboración, la distribución o el suministro y la venta de productos o bienes a los que se haya adicionado o sustraído cualquier sustancia o elemento para variar su composición, su estructura, su peso o su volumen, en detrimento de sus cualidades, para corregir defectos mediante procesos o procedimientos no autorizados, o para encubrir la inferior calidad, la alteración o el origen de los productos utilizados.
- 2. El incumplimiento de las disposiciones administrativas sobre la prohibición de comercializar, distribuir o suministrar determinados productos, bienes o servicios, y la comercialización, distribución o suministro de los que precisen autorización administrativa y no la posean.
- 3. El fraude en cuanto al origen, calidad, composición, cantidad, peso o medida de cualquier clase de productos, bienes o servicios destinados al público, o su presentación mediante determinados envases, etiquetas, rótulos, cierres, precintos o cualquier otra información o publicidad que induzca al engaño o confusión o enmascare la verdadera naturaleza del producto, bien o servicio.
- 4. El fraude en la prestación de toda clase de servicios, de forma que se incumplan las condiciones de calidad, cantidad, intensidad o naturaleza de los mismos, con arreglo a la categoría con que éstos se ofrezcan.
- 5. El incumplimiento de la normativa vigente en materia de reparación de productos o bienes de consumo duraderos, la insuficiencia de asistencia técnica o inexistencia de piezas de repuesto dentro de las exigencias dispuestas por la normativa vigente.
- 6. La no asunción o incumplimiento de la garantía entregada al consumidor en el momento de la adquisición de productos, bienes y servicios.

7. La no entrega de garantía escrita o entrega de garantía escrita que no respete los requisitos mínimos, dispuestos por la normativa vigente, en la adquisición de productos, bienes o suministro de servicios que obligatoriamente conlleven su entrega.
8. La oferta de productos, bienes o servicios mediante publicidad o información, de cualquier clase y por cualquier medio, en que se les atribuya calidades, características, comprobaciones, certificaciones o resultados que difieran de los que realmente tienen o puedan obtenerse, y toda la publicidad que, de cualquier forma, incluida la presentación de los mismos, induzca a error o sea susceptible de inducir a error a las personas a las que se dirige.
9. La utilización en las etiquetas, envases o propaganda de nombres, clase, indicaciones de procedencia u otras que no correspondan al producto, bien o servicio, e induzcan a confusión al consumidor.
10. La falta de garantía de los productos, bienes o servicios ofrecidos como premio u obsequio, o la minoración de la misma respecto a la que es exigible según la normativa vigente para los mismos tipos de productos, bienes o servicios que los obsequiados.
11. La minoración en las prestaciones cuando se ofrezcan mejores condiciones y formas de pago de los productos, bienes o servicios.

Artículo 30. Infracciones por transacciones comerciales, condiciones técnicas de venta y en materia de precios

Son infracciones en materia de transacciones comerciales y condiciones técnicas de venta y en materia de precios:

1. La venta de productos, bienes o la prestación de servicios a precios superiores a los máximos legalmente establecidos, a los precios comunicados, o a los precios anunciados o a los presupuestados al consumidor, y, en general, el incumplimiento de las disposiciones o las normas vigentes en materia de precios y márgenes comerciales.
2. La ocultación al consumidor de parte del precio mediante formas de pago o prestación no manifiesta o mediante rebajas en la cantidad o la calidad reales respecto a las prestaciones aparentemente convenidas.
3. La realización de transacciones en que se imponga al consumidor la condición expresa o tácita de comprar una cantidad mínima de productos no solicitados, distintos de los que son objeto de la transacción, o bien, la condición de prestarle un servicio no solicitado u ofrecido.
4. La intervención en la venta de productos, bienes o en la prestación de servicios sujetos a regulación, de cualquier persona, firma o empresa que suponga la aparición de un nuevo grado intermedio dentro del proceso habitual de distribución, siempre que ello constituya o propicie un aumento no autorizado de los precios o de los márgenes comerciales máximos fijados.
5. El acaparamiento y la retirada injustificada de materias, bienes o servicios destinados directa o indirectamente al suministro o a la venta, con perjuicio directo o inmediato para el consumidor.
6. La negativa injustificada a satisfacer las demandas del consumidor que cumpla las condiciones de adquisición de productos, bienes y servicios ofertados, siempre que sean formuladas de buena fe o conforme al uso establecido y existan disponibilidades suficientes para atenderlas, así como cualquier tipo de discriminación respecto a las demandas referidas.
7. La no entrega de presupuesto previo, documento acreditativo de la operación, resguardo de depósito, factura o comprobante de la venta de productos, bienes o de la prestación de los servicios, en los casos que sea preceptivo o cuando lo solicite el consumidor; así como la entrega de presupuesto que incumpla los requisitos mínimos establecidos en la normativa vigente.
8. La introducción de cláusulas abusivas en los contratos.

Artículo 31. Infracciones en materia de normalización, documentación y condiciones de venta

Son infracciones en materia de normalización, documentación y condiciones de venta y en materia de suministros o de prestación de servicios:

1. La inobservancia de las disposiciones relativas a la normalización y a la tipificación de los productos, bienes o servicios que se comercialicen o existan en el mercado.
2. La contravención de las disposiciones administrativas que prohíben la venta de ciertos productos, bienes o servicios en determinados establecimientos o a determinadas personas.
3. La vulneración de las disposiciones que regulan el mercado de precios, el etiquetado, el envasado y la publicidad sobre productos, bienes y servicios.
4. El incumplimiento de las disposiciones sobre utilización de marchamos, contrastes, precintos y contramarcas en los productos puestos a disposición del mercado.

5. La transgresión, con relación a la protección del consumidor, o cuando afecte a la determinación de los hechos imputados o a la calificación de los mismos, de las normas relativas a documentación, información, libros o registros establecidos obligatoriamente para el adecuado régimen y funcionamiento de la empresa, la instalación o el servicio, en particular la no tenencia o no facilitación al consumidor de hoja de reclamaciones.

6. El incumplimiento de las disposiciones sobre seguridad de productos, bienes y servicios puestos a disposición en el mercado, cuando ello afecte al consumidor o pueda suponer un riesgo para el mismo.

7. El corte de suministro de servicios públicos de prestación continua, sin constancia fehaciente de recepción previa por el consumidor de una notificación concediéndole plazo suficiente para subsanar el motivo que pueda esgrimirse como fundamento del corte y sin las previas autorizaciones administrativas o judiciales que, en su caso, puedan proceder.

Artículo 32. Otras infracciones

También son infracciones:

1. La negativa o la resistencia a suministrar datos o a facilitar la información requerida por las autoridades competentes o sus agentes, en orden al cumplimiento de las funciones de información, vigilancia, investigación e inspección en relación con las materias a que se refiere la presente Ley, el suministro de información inexacta o de documentación falsa, así como el incumplimiento de las obligaciones establecidas en el art. 25 de la presente Ley.

2. La coacción, la amenaza, la represalia y cualquier otra forma de presión ejercida sobre los funcionarios encargados de las actuaciones a que se refiere la presente Ley, así como sobre las empresas, los particulares o las entidades representativas de consumidores y comerciantes, que hayan iniciado o pretendan iniciar cualquier acción legal o que participen en procedimientos ya incoados.

3. La manipulación, el traslado o la disposición no autorizados de las muestras depositadas reglamentariamente o de la mercancía intervenida por los funcionarios competentes como medida cautelar, así como su desaparición o destrucción intencionada o imprudente.

CAPITULO III.

CALIFICACION DE LAS INFRACCIONES

Artículo 33. Infracciones leves

Son infracciones leves aquellas que, estando tipificadas en los arts. 29, 30, 31 y 32, están dentro de los siguientes supuestos:

1. Cuando en la aplicación, la variación o el marcado de precios o de márgenes comerciales se aprecien alteraciones de escasa cantidad o de simple negligencia con relación a los aprobados por los organismos administrativos o con relación a los comunicados, los presupuestados o los anunciados al público.

2. Cuando se trate de simples irregularidades en la observación de las reglamentaciones relativas al mercado, sin trascendencia directa para los consumidores.

3. Cuando se corrijan los defectos si el incumplimiento es relativo a la normativa sobre el ejercicio de actividades objeto de esta Ley, siempre que de dicho incumplimiento no se hayan derivado perjuicios directos a terceros.

4. También se considerarán infracciones leves todas aquellas infracciones no calificadas de graves o muy graves en la presente Ley.

Artículo 34. Infracciones graves

Son infracciones graves aquellas que, estando tipificadas en los arts. 29, 30, 31 y 32, están dentro de los siguientes supuestos:

1. Cuando sean concurrentes, total o parcialmente, con infracciones sanitarias graves o hayan servido para facilitarlas o encubrirlas.

2. Cuando se produzcan consciente o deliberadamente, o por falta de los controles y las precauciones exigibles en la actividad, el servicio o la instalación de que se trate.

3. Todas las infracciones tipificadas por la presente Ley se calificarán, asimismo, de graves, en función de las siguientes circunstancias:

a) La situación de predominio del infractor en un sector del mercado.

b) La cuantía del beneficio ilícito obtenido como consecuencia directa o indirecta de la infracción.

c) La gravedad de la alteración social que produzca la actuación inspectora.

- d) La negativa a facilitar información o a prestar colaboración a los servicios de control y de inspección.
- e) La reincidencia en la comisión de infracción leve en un período de un año.
- f) El destino del producto, cuando esté dirigido al consumo infantil o a otros colectivos particularmente indefensos.

Artículo 35. Infracciones muy graves

Son infracciones muy graves aquellas que, estando tipificadas en los arts. 29, 30, 31 y 32, están dentro de los siguientes supuestos:

1. Que sean concurrentes, total o parcialmente, con infracciones sanitarias muy graves o que hayan servido para facilitarlas o encubrirlas.
2. Que se trate de reincidencia en infracciones graves en los últimos cinco años, siempre y cuando no sean, a su vez, consecuencia de reincidencia en infracciones leves.
3. Todas las infracciones tipificadas por la presente Ley podrán calificarse, asimismo, de muy graves, en función de las siguientes circunstancias:
 - a) La creación de una situación de carencia en un sector o en una zona de mercado determinada por la infracción.
 - b) La aplicación de precios o de márgenes comerciales en una cuantía muy superior a los límites autorizados, a los presupuestados, a los anunciados al público o a los comunicados a la autoridad competente.
 - c) La reincidencia de infracción grave en un mismo período de dos años, siempre y cuando no sean a su vez consecuencia de la reincidencia en infracciones leves, sin perjuicio de lo establecido en el apartado 2.

CAPITULO IV. RESPONSABILIDAD

Artículo 36. Sujetos responsables

Son responsables de las infracciones los que, por acción u omisión, hayan participado en las mismas, con las siguientes particularidades:

1. En las infracciones cometidas en productos envasados, la firma o razón social cuyo nombre figure en la etiqueta se considerará responsable, salvo que se demuestre la falsificación o la mala conservación del producto por un tenedor y siempre que se especifiquen en el envasado original las condiciones de conservación. Se considerará responsable el envasador si se prueba su connivencia con el propietario de la marca.
2. Si el producto envasado no lleva los datos necesarios para identificar al responsable, según lo establecido en la normativa vigente, serán considerados responsables los que hayan comercializado el producto, salvo que se pueda identificar al envasador.
3. En las infracciones cometidas en productos a granel el tenedor se considerará responsable, salvo que se pueda demostrar que dicha responsabilidad corresponde a un tenedor anterior.
4. En las infracciones cometidas en la prestación de servicios se considerará responsable a la empresa o la razón social obligada a la prestación del servicio.
5. Si una infracción es imputada a una persona jurídica podrán ser consideradas también como responsables las personas que integren los órganos rectores o de dirección de aquélla, así como los técnicos responsables de la elaboración y control del producto, salvo lo establecido en el art. 39.3.
6. Si la infracción se refiere a materia de precios y se ha cometido con relación a los productos sometidos a regulación y vigilancia de los mismos, serán considerados responsables tanto la empresa que haya aumentado indebidamente el precio, como aquella otra que haya comercializado el producto con dicho aumento.
7. Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley corresponda a varias personas conjuntamente, responderán de forma solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan.

Artículo 37. Responsabilidades subsidiarias de los infractores

1. Las responsabilidades administrativas que se deriven del procedimiento sancionador serán compatibles con la exigencia al infractor de la reposición de la situación alterada por el mismo a su estado originario, así como con la indemnización por los daños y perjuicios causados que podrán ser determinados por el órgano competente, debiendo, en este caso, comunicarse al

infractor para su satisfacción el plazo que al efecto se determine, y quedando, de no hacerse así, expedita la vía judicial correspondiente.

2. La ejecución y recaudación de la indemnización ocasionada por los daños y perjuicios causados a la Administración se realizará por los cauces previstos para las multas o sanciones pecuniarias.

CAPITULO V. SANCIONES

Artículo 38.Cuantía de las sanciones

1. Las infracciones a que se refiere la presente Ley serán sancionadas mediante la aplicación de las siguientes sanciones:

a) Las infracciones leves, con amonestación por escrito o multa de hasta 600 euros (99.832 pesetas).

b) Las infracciones graves, con multa desde 600 euros (99.832 pesetas) hasta 15.000 euros (2.495.790 pesetas), cantidad que podrá rebasarse hasta alcanzar el quintuplo del valor de los productos o los servicios objeto de la infracción.

c) Las infracciones muy graves, con multa desde 15.001 euros (2.495.956 pesetas) hasta 600.000 euros (99.831.600 pesetas), cantidad que podrá rebasarse hasta alcanzar el quintuplo del valor de los productos o servicios objeto de la infracción.

2. Las infracciones a que se refiere la presente Ley podrán ser también corregidas con las siguientes sanciones, con carácter de accesorias o autónomas:

a) Decomiso o destrucción de la mercancía.

b) Cierre temporal de la empresa infractora.

c) Publicidad de las sanciones.

d) Rectificaciones públicas.

Artículo 39.Graduación de las sanciones

1. Sin perjuicio de lo establecido en el capítulo tres del presente título, la cuantía de la sanción se graduará de conformidad con:

a) El volumen de ventas.

b) La cuantía del beneficio ilícito obtenido.

c) El efecto perjudicial que la infracción haya podido producir sobre los precios y sobre los mismos sectores implicados.

d) El número de consumidores afectados.

e) El dolo, la culpa y la reincidencia.

f) El destino del producto, cuando esté dirigido al consumo infantil o a otros colectivos particularmente indefensos.

2. Se podrá atenuar la sanción administrativa en los casos en que quede acreditado en el correspondiente expediente y antes de que la sanción sea firme en la vía administrativa cuando el infractor ha subsanado las deficiencias o que los perjudicados han sido compensados satisfactoriamente de los perjuicios causados, y siempre y cuando no concorra intoxicación, lesión o muerte, ni existencia de indicios racionales de delito.

3. En el supuesto de personas jurídicas, cuando quede constancia de forma fehaciente de la negativa o voto en contra de alguno de sus miembros, en relación con la realización de la actuación tipificada como infracción, podrá ser éste exonerado de responsabilidad.

4. Corresponderá al Gobierno Regional la revisión y actualización periódica de las cuantías previstas para las sanciones pecuniarias, para lo que se tendrá en cuenta la variación de los índices de los precios al consumo.

Artículo 40.Sanciones accesorias

1. La autoridad a quien corresponda resolver el expediente podrá acordar, como sanción accesoria, el decomiso de la mercancía adulterada, falsificada, fraudulenta o no identificada o que pueda suponer riesgo para el consumidor. Dichas mercancías deberán destruirse si su utilización o su consumo constituyen un peligro para la salud pública. En todo caso, el órgano sancionador determinará el destino final que deba darse a las mercancías decomisadas.

2. Los gastos que originen las operaciones de intervención, depósito, decomiso, transporte y destrucción de la mercancía objeto de la sanción serán de cuenta del infractor.

Artículo 41.Otras sanciones

1. En el caso de infracciones calificadas de muy graves, podrá decretarse como sanción accesoria o autónoma el cierre temporal de la empresa, el establecimiento o la industria responsable, cuando radiquen en el territorio de la Comunidad Autónoma de Extremadura, por un período de hasta cinco años.
2. La facultad de acordar el cierre se atribuye al Consejo de Gobierno. El acuerdo podrá determinar medidas complementarias para la plena eficacia de la decisión adoptada.
3. Del acuerdo de cierre deberá darse traslado a la corporación local del término en que se ubique la citada empresa.
4. Del mismo modo, podrá suspender la venta o prestación de servicios cuando se den en su ejercicio las mismas irregularidades.

Artículo 42. Clausura de centros, servicios y establecimientos

1. Los órganos competentes por razón de la materia de la Administración Autonómica podrán acordar, previa audiencia del interesado, la clausura y cierre de los establecimientos, centros y servicios que no dispongan de las preceptivas autorizaciones o registros o de cuya actuación se deriven riesgos para la salud, seguridad o intereses económicos de los consumidores, no teniendo esta medida carácter de sanción.
2. Igualmente, sin carácter de sanción, podrá acordarse la suspensión del funcionamiento o la prohibición de las actividades que se lleven a cabo, hasta que se corrijan los defectos o se cumplan los requisitos establecidos.

Artículo 43. Publicidad de las sanciones

En el caso de infracciones graves o muy graves, la autoridad que haya resuelto el expediente podrá acordar, como sanción accesoria, por razones de ejemplaridad y en previsión de futuras conductas infractoras, la publicación de las sanciones impuestas, una vez sean firmes en vía administrativa.

Dicha publicidad deberá dar referencia del nombre y apellidos, la denominación o la razón social de las personas naturales o jurídicas responsables, la clase y la naturaleza de las infracciones y la sanción principal impuesta, y deberá realizarse mediante el «Diario Oficial de Extremadura» y los medios de comunicación social de mayor difusión. También deberá comunicarse a las organizaciones de consumidores. El coste de dicha publicidad correrá de parte del sancionado.

Si como consecuencia de la incoación de un expediente administrativo se sanciona el incumplimiento de lo que establece la presente Ley en materia de publicidad, el órgano competente exigirá al infractor, de oficio o a instancia de las organizaciones de consumidores, la publicación, a sus expensas, de un comunicado en que se rectifique la publicidad efectuada, que deberá realizarse en las mismas o similares condiciones en que se produjo la actuación sancionada.

Artículo 44. Efectos accesorios de las sanciones

1. Independientemente de las sanciones a que se refiere la presente Ley, el órgano sancionador impondrá al infractor la obligación de restituir inmediatamente, en los casos de aplicación de precios superiores a los autorizados, a los comunicados, a los presupuestados o a los anunciados al público, la cantidad percibida indebidamente.
2. El órgano sancionador podrá proponer a la autoridad correspondiente, en el caso de las infracciones muy graves, la supresión, la cancelación o la suspensión total o parcial de ayudas oficiales, tales como créditos, subvenciones, desgravaciones fiscales y otros que tuviese reconocidos o que hubiese solicitado la empresa sancionada.
3. Si correspondiese a las Administraciones de la Comunidad Autónoma de Extremadura otorgar una ayuda solicitada por una empresa que haya sido objeto de una sanción firme por infracción grave o muy grave, el órgano al que corresponda resolver la solicitud podrá denegar la concesión de la ayuda, siempre y cuando no se haya producido la cancelación de los antecedentes en los términos previstos por la Ley.
4. De la misma forma, y de conformidad con lo que establezca la legislación de contratos de las Administraciones Públicas, en el caso de infracciones muy graves, las empresas sancionadas podrán quedar, además, inhabilitadas para contratar con las Administraciones de la Comunidad Autónoma de Extremadura, total o parcialmente, durante cinco años a contar desde la fecha en que sea firme la sanción impuesta.
5. Las sanciones impuestas serán objeto de ejecución de acuerdo con lo dispuesto en la legislación vigente. En caso de recurso administrativo, si se acordara la suspensión del acto, a

solicitud del interesado, éste deberá garantizar el pago de la sanción mediante aval bancario o cualquier otro medio aceptado en Derecho, sin perjuicio de las demás medidas cautelares que puedan acordarse por el órgano competente para asegurar la protección del interés público y la eficacia de la resolución impugnada.

Artículo 45. Principio «non bis in idem»

En ningún caso se producirá una doble sanción por los mismos hechos y en función de los mismos intereses públicos protegidos, si bien deberán exigirse las demás responsabilidades que se deduzcan de otros hechos o infracciones concurrentes.

CAPITULO VI. PRESCRIPCION Y CADUCIDAD

Artículo 46. Prescripción y caducidad

1. Las infracciones a que se refiere la presente Ley prescribirán por el transcurso de los siguientes plazos: Las muy graves, a los tres años; las graves, a los dos años, y las leves, a los seis meses. El plazo de prescripción de las infracciones comenzará a contarse desde el día en que la infracción se hubiera cometido. Interrumpirá la prescripción la iniciación, con conocimiento del interesado, del procedimiento sancionador, reanudándose el plazo de prescripción si el expediente sancionador estuviera paralizado durante más de un mes por causa no imputable al presunto responsable.

2. La acción para perseguir las infracciones caducará si, conocida por la Administración competente la existencia de una infracción y finalizadas las diligencias dirigidas al esclarecimiento de los hechos, transcurrieran seis meses sin que la autoridad competente ordene incoar el procedimiento oportuno. A tal efecto, si hubiera toma de muestras, las actuaciones de la inspección se entenderán finalizadas después de practicado el análisis inicial.

3. Iniciado el procedimiento sancionador, si transcurren seis meses desde la notificación al interesado de cada uno de los trámites previstos en la normativa procedimental de aplicación sin que se impulse el trámite siguiente, se entenderá igualmente caducada la acción y se archivarán las actuaciones.

4. Las sanciones por faltas muy graves prescribirán a los tres años; las impuestas por faltas graves, a los dos años, y las impuestas por faltas leves, al año. El plazo de prescripción comienza a contar desde el día siguiente a aquel en el que adquiera firmeza la resolución por la que se impone la sanción.

5. La prescripción y la caducidad podrán ser alegadas por los particulares. Aceptada la alegación por el órgano competente, se declarará concluido el expediente y se decretará el archivo de las actuaciones.

6. Si se produjera la prescripción o la caducidad, el órgano competente en la materia podrá ordenar la incoación de las oportunas diligencias para determinar el grado de responsabilidad del funcionario o los funcionarios causantes de la demora.

DISPOSICION TRANSITORIA

La presente Ley será de aplicación a los procedimientos sancionadores iniciados a partir de su entrada en vigor, no siendo aplicable a los procedimientos sancionadores iniciados con anterioridad, que continuarán rigiéndose por la normativa vigente en el momento en que fueron incoados.

DISPOSICION DEROGATORIA

Quedan derogadas todas las disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a lo establecido en la presente Ley.

DISPOSICIONES FINALES

Disposición Final Primera

Se faculta a la Junta de Extremadura para dictar las normas de carácter reglamentario necesarias para el desarrollo y aplicación de la presente Ley.

Disposición Final Segunda

La presente Ley entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el «Diario Oficial de Extremadura».