

Ley 26/1984, de 19 de julio , General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

El artículo 51 de la Constitución de 27 de diciembre de 1978 establece 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. Asimismo, promoverán su información y educación, fomentarán sus organizaciones y las oirán en las cuestiones que puedan afectarles.

Con el fin de dar cumplimiento al citado mandato constitucional, la presente Ley, para cuya redacción se han contemplado los principios y directrices vigentes en esta materia en la Comunidad Económica Europea, aspira a dotar a los consumidores y usuarios de un instrumento legal de protección y defensa, que no excluye ni suplanta otras actuaciones y desarrollos normativos derivados de ámbitos competenciales cercanos o conexos, tales como la legislación mercantil, penal o procesal y las normas sobre seguridad industrial, higiene y salud pública, ordenación de la producción y comercio interior.

Los objetivos de esta Ley se concretan en:

1. Establecer, sobre bases firmes y directas, los procedimientos eficaces para la defensa de los consumidores y usuarios.
2. Disponer del marco legal adecuado para favorecer un desarrollo óptimo del movimiento asociativo en este campo.
3. Declarar los principios, criterios, obligaciones y derechos que configuran la defensa de los consumidores y usuarios y que, en el ámbito de sus competencias, habrán de ser tenidos en cuenta por los poderes públicos en las actuaciones y desarrollos normativos futuros en el marco de la doctrina sentada por el Tribunal Constitucional.

CAPÍTULO I

Ámbito de aplicación y derechos de los consumidores

Artículo. - 1

1. En desarrollo del artículo 51.1 y 2 de la Constitución, esta Ley tiene por objeto la defensa de los consumidores y usuarios, lo que, de acuerdo con el artículo 53.3 de la misma tiene el carácter de principio general informador del ordenamiento jurídico.

En todo caso la defensa de los consumidores y usuarios se hará en el marco del sistema económico diseñado en los artículos 38 y 128 de la Constitución y con sujeción a lo establecido en el artículo 139.

2. A los efectos de esta Ley, son consumidores o usuarios 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.

3. 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.

Artículo.- 2

1. Son derechos básicos de los consumidores y usuarios:

- a) La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad.
- b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular frente a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.
- c) La indemnización o reparación de los daños y perjuicios sufridos.
- d) La información correcta sobre los diferentes productos o servicios y la educación y divulgación, para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute.
- 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 las asociaciones, agrupaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas. La protección jurídica, administrativa y técnica en las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión.

2. Los derechos de los consumidores y usuarios serán protegidos prioritariamente cuando guarden relación directa con productos o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

3. La renuncia previa de los derechos que esta Ley reconoce a los consumidores y usuarios en la adquisición y utilización de bienes o servicios es nula.

Asimismo, son nulos los actos realizados en fraude de esta Ley, de conformidad con el artículo 6º del Código Civil.

CAPÍTULO II

Protección de la salud y seguridad

Artículo.- 3

1. Los productos, actividades y servicios puestos en el mercado a disposición de los consumidores o usuarios, no implicarán riesgos para su salud o seguridad, salvo los usual o reglamentariamente admitidos en condiciones normales y previsibles de utilización.

2. Con carácter general, los riesgos susceptibles de provenir de una utilización previsible de los bienes y servicios, habida cuenta de su naturaleza y de las personas a las que van destinados, deben ser puestos en conocimiento previo de los consumidores o usuarios por medios apropiados, conforme a lo indicado en el artículo 13 f).

Artículo.- 4

1. Los reglamentos reguladores de los diferentes productos, actividades o servicios determinarán al menos:

- a)** Los conceptos, definiciones, naturaleza, características y clasificaciones.
- b)** Las condiciones y requisitos de las instalaciones y del personal cualificado que deba atenderlas.
- c)** Los procedimientos o tratamientos usuales de fabricación, distribución y comercialización permitidos, sujetos a autorización previa o prohibidos.
- d)** Las listas positivas de aditivos autorizadas y revisadas por el Ministerio de Sanidad y Consumo.
- e)** El etiquetado, presentación y publicidad.
- f)** Las condiciones y requisitos técnicos de distribución, almacenamiento, comercialización, suministro, importación y exportación, sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación arancelaria y en la reguladora del comercio exterior.
- g)** Los métodos oficiales de análisis, toma de muestras, control de calidad e inspección.
- h)** Las garantías, responsabilidades, infracciones y sanciones.
- i)** El régimen de autorización, registro y revisión.

2. Los fertilizantes, plaguicidas y todos los artículos que en su composición lleven sustancias tóxicas, cáusticas, corrosivas o abrasivas deberán ir envasados con las debidas garantías y llevar de forma visible las oportunas indicaciones que adviertan el riesgo de su manipulación.

3. Los extremos citados podrán ser objeto de codificación mediante normas comunes o generales, especialmente en materia de aditivos, productos tóxicos, material envasado, etiquetado, almacenaje, transporte y suministro, tomas de muestras, métodos de análisis, registro, inspección, responsabilidad y régimen sancionador.

Artículo.- 5

1. Para la protección de la salud y seguridad física de los consumidores y usuarios se regulará la importación, producción, transformación, almacenamiento, transporte, distribución y uso de los bienes y servicios, así como su control, vigilancia e inspección, en especial para los bienes de primera necesidad.

2. En todo caso, y como garantía de la salud y seguridad de las personas, se observará:

- a)** La prohibición de utilizar cualquier aditivo que no figure expresamente citado en las listas positivas autorizadas y publicadas por el Ministerio de Sanidad y Consumo, y siempre teniendo en cuenta la forma, límites y condiciones que allí se establezcan. Dichas listas serán permanentemente revisables por razones de salud pública o interés sanitario, sin que, por tanto, generen ningún tipo de derecho adquirido.
- b)** La prohibición de tener o almacenar productos reglamentariamente no permitidos o prohibidos, en los locales o instalaciones de producción, transformación, almacenamiento o transporte de alimentos o bebidas.
- c)** Las exigencias de control de los productos tóxicos o venenosos incluidos los resultantes de mezclas y otras manipulaciones industriales, de forma que pueda comprobarse con rapidez y eficacia su origen, distribución, destino y utilización.

d) La prohibición de venta a domicilio de bebidas y alimentos, sin perjuicio del reparto, distribución o suministro de los adquiridos o encargados por los consumidores en establecimientos comerciales autorizados para venta al público. Reglamentariamente, se regulará el régimen de autorización de ventas directas a domicilio que vengán siendo tradicionalmente practicadas en determinadas zonas del territorio nacional.

e) El cumplimiento de la normativa que establezcan las Corporaciones Locales o, en su caso, las Comunidades Autónomas sobre los casos, modalidades y condiciones en que podrá efectuarse la venta ambulante de bebidas y alimentos.

f) La prohibición de venta o suministro de alimentos envasados, cuando no conste en los envases, etiquetas, rótulos, cierres o precintos, el número del Registro General Sanitario de Alimentos, en la forma reglamentariamente establecida.

g) La obligación de retirar o suspender, mediante procedimientos eficaces, cualquier producto o servicio que no se ajuste a las condiciones y requisitos exigidos o que, por cualquier otra causa, suponga un riesgo previsible para la salud o seguridad de las personas.

h) La prohibición de importar artículos que no cumplan lo establecido en la presente Ley y disposiciones que la desarrollen.

i) Las exigencias de control de los productos manufacturados susceptibles de afectar a la seguridad física de las personas, prestando a este respecto la debida atención a los servicios de reparación y mantenimiento.

j) La prohibición de utilizar en la construcción de viviendas y locales de uso público materiales y demás elementos susceptibles de generar riesgos para la salud y seguridad de las personas.

k) La obligación de que las especialidades farmacéuticas se presenten envasadas y cerradas con sistemas apropiados aportando en sus envases o prospectos información sobre composición, indicaciones y efectos adversos, modo de empleo y caducidad, de suerte que los profesionales sanitarios sean convenientemente informados y se garantice la seguridad, especialmente de la infancia, y se promueva la salud de los ciudadanos.

Artículo.- 6

Los poderes públicos, directamente o en colaboración con las organizaciones de consumidores o usuarios, organizarán, en el ámbito de sus competencias, campañas o actuaciones programadas de control de calidad, especialmente en relación con los siguientes productos y servicios:

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

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

c) Los que sean objeto de reclamaciones o quejas, de las que razonablemente se deduzcan las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión a que se refiere el artículo 23, e).

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

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

CAPÍTULO III

Protección de los intereses económicos y sociales

Artículo.- 7

Los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios deberán ser respetados en los términos establecidos en esta Ley, aplicándose, además, lo previsto en las normas civiles y mercantiles y en las que regulan el comercio exterior e interior y el régimen de autorización de cada producto o servicio.

Artículo.- 8

1. La oferta, promoción y publicidad de los productos, actividades o servicios, se ajustarán a su naturaleza, características, condiciones, utilidad o finalidad, sin perjuicio de lo establecido en las disposiciones sobre publicidad y de acuerdo con el principio de conformidad con el contrato regulado en su legislación específica. Su contenido, las prestaciones propias de cada producto o servicio y las condiciones y garantías ofrecidas, serán exigibles por los consumidores y usuarios, aun cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido.

2. 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.

3. La oferta, promoción y publicidad falsa o engañosa de productos, actividades o servicios, será perseguida y sancionada como fraude. Las asociaciones de consumidores y usuarios, constituidas de acuerdo con lo establecido en esta Ley, estarán legitimadas para iniciar e intervenir en los procedimientos administrativos tendentes a hacerla cesar.

Artículo.- 9

La utilización de concursos, sorteos, regalos, vales premio o similares, como métodos vinculados a la oferta, promoción o venta de determinados bienes, productos o servicios, será objeto de regulación específica, fijando los casos, forma, garantías y efectos correspondientes.

Artículo.- 10

1. Las cláusulas, condiciones o estipulaciones que se apliquen a la oferta o promoción de productos o servicios, y las cláusulas no negociadas individualmente relativas a tales productos o servicios, incluidos los que faciliten las Administraciones públicas y las entidades y empresas de ellas dependientes, deberán cumplir los siguientes requisitos:

a) Concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, y a los que, en todo caso, deberán hacerse referencia expresa en el documento contractual.

b) Entrega, salvo renuncia expresa del interesado, de recibo justificante, copia o documento acreditativo de la operación, o en su caso, de presupuesto debidamente explicado.

c) Buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, lo que en todo caso excluye la utilización de cláusulas abusivas.

2. En caso de duda sobre el sentido de una cláusula prevalecerá la interpretación más favorable para el consumidor.

3. Si las cláusulas tienen el carácter de condiciones generales, conforme a la Ley sobre Condiciones Generales de la Contratación, quedarán también sometidas a las prescripciones de ésta.

4. Los convenios arbitrales establecidos en la contratación a que se refiere este artículo serán eficaces si, además de reunir los requisitos que para su validez exigen las leyes, resultan claros y explícitos. La negativa del consumidor o usuario a someterse a un sistema arbitral distinto del previsto en el artículo 31 de esta Ley no podrá impedir por sí misma la celebración del contrato principal.

5. Las cláusulas, condiciones o estipulaciones que utilicen las empresas públicas o concesionarias de servicios públicos, estarán sometidas a la aprobación y control de las Administraciones públicas competentes, cuando así se disponga como requisito de validez y con independencia de la consulta prevista en el artículo 22 de esta Ley. Todo ello sin perjuicio de su sometimiento a las disposiciones generales de esta Ley.

6. Los Notarios y los Registradores de la Propiedad y mercantiles, en el ejercicio profesional de sus respectivas funciones públicas, no autorizarán ni inscribirán aquellos contratos o negocios jurídicos en los que se pretenda la inclusión de cláusulas declaradas nulas por abusivas en sentencia inscrita en el Registro de Condiciones Generales.

Los Notarios, los Corredores de Comercio y los Registradores de la Propiedad y Mercantiles, en el ejercicio profesional de sus respectivas funciones públicas, informarán a los consumidores en los asuntos propios de su especialidad y competencia.

Artículo.- 10 bis.

1. Se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato. En todo caso se considerarán cláusulas abusivas los supuestos de estipulaciones que se relacionan en la disposición adicional de la presente Ley.

El hecho de que ciertos elementos de una cláusula o que una cláusula aislada se hayan negociado individualmente no excluirán la aplicación de este artículo al resto del contrato.

El profesional que afirme que una determinada cláusula ha sido negociada individualmente, asumirá la carga de la prueba.

El carácter abusivo de una cláusula se apreciará teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes o servicios objeto del contrato y considerando todas las circunstancias concurrentes en el momento de su celebración, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que éste dependa.

2. Serán nulas de pleno derecho y se tendrán por no puestas las cláusulas, condiciones y estipulaciones en las que se aprecie el carácter abusivo. La parte del contrato afectada por la nulidad se integrará con arreglo a lo dispuesto por el artículo 1.258 del Código Civil. A estos efectos, el Juez que declara la nulidad de dichas cláusulas integrará el contrato y dispondrá de facultades moderadoras respecto de los derechos y obligaciones de las partes, cuando subsista el contrato, y de las consecuencias de su ineficacia en caso de perjuicio apreciable para el consumidor o usuario. Sólo cuando las cláusulas subsistentes determinen una situación no equitativa en la posición de las partes que no pueda ser subsanada podrá declarar la ineficacia del contrato.

3. Las normas de protección de los consumidores frente a las cláusulas abusivas serán aplicables, cualquiera que sea la Ley que las partes hayan elegido para regir el contrato, en los términos previstos en el artículo 5 del Convenio de Roma de 1980, sobre la Ley aplicable a las obligaciones contractuales.

Artículo.- 11

1. El régimen de comprobación, reclamación, garantía y posibilidad de renuncia o devolución que se establezca en los contratos, deberá permitir que el consumidor o usuario se asegure de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del producto o servicio; pueda reclamar con eficacia en caso de error, defecto o deterioro; pueda hacer efectivas las garantías de calidad o nivel de prestación, y obtener la devolución equitativa del precio de mercado del producto o servicio, total o parcialmente, en caso de incumplimiento.

2. En relación con los bienes de naturaleza duradera, el productor o suministrador deberá entregar una garantía que, formalizada por escrito, expresará necesariamente:

- a) El objeto sobre el que recaiga la garantía.
- b) El garante.
- c) El titular de la garantía.
- d) Los derechos del titular de la garantía.
- e) El plazo de duración de la garantía.

3. Durante el período de vigencia de la garantía, el titular de la misma tendrá derecho como mínimo a:

- a) La reparación totalmente gratuita de los vicios o defectos originarios y de los daños y perjuicios por ellos ocasionados.

4. Queda prohibido incrementar los precios de los repuestos al aplicarlos b) En los supuestos en que la reparación efectuada no fuera satisfactoria y el objeto no revistiese las condiciones óptimas para cumplir el uso a que estuviese destinado, el titular de la garantía tendrá derecho a la sustitución del objeto adquirido por otro de idénticas características o a la devolución del precio pagado.

en las reparaciones y cargar por mano de obra, traslado o visita cantidades superiores a los costes medios estimados en cada sector, debiendo diferenciarse en la factura los distintos conceptos. La lista de precios de los repuestos deberá estar a disposición del público.

5. En los bienes de naturaleza duradera, el consumidor o usuario tendrá derecho a un adecuado servicio técnico, y a la existencia e repuestos durante un plazo determinado.

Artículo.- 12

No se podrá hacer obligatoria la comparecencia personal del consumidor o usuario para realizar cobros, pagos o trámites similares.

CAPÍTULO IV

Derecho a la información

Artículo.- 13

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, y al menos sobre las siguientes:

- a) Origen, naturaleza, composición y finalidad.
- b) Aditivos autorizados que, en su caso, lleven incorporados.

- c) Calidad, cantidad, categoría o denominación usual o comercial si la tienen.
- d) Precio completo o presupuesto, en su caso, y condiciones jurídicas y económicas de adquisición o 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 o similares.
- e) Fecha de producción o suministro, plazo recomendado para el uso o consumo o fecha de caducidad.
- f) Instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo, advertencias y riesgos previsibles.

2. Las exigencias concretas en esta materia se determinarán en los Reglamentos de etiquetado, presentación y publicidad de los productos o servicios, en las reglamentaciones o normativas especiales aplicables en cada caso, para garantizar siempre el derecho de los consumidores y usuarios a una información cierta, eficaz, veraz y objetiva. En el caso de viviendas cuya primera transmisión se efectúe después de la entrada en vigor de esta Ley, se facilitará, además, al comprador una documentación completa suscrita por el vendedor, en la que se defina, en planta a escala, la vivienda y el trazado de todas sus instalaciones, así como los materiales empleados en su construcción, en especial aquellos a los que el usuario no tenga acceso directo.

Artículo.- 14

1. Las oficinas y servicios de información al consumidor o usuario tendrán las siguientes funciones:

- a) La información, ayuda y orientación a los consumidores y usuarios para el adecuado ejercicio de sus derechos.
- b) La indicación de las direcciones y principales funciones de otros centros, públicos o privados, de interés para el consumidor o usuario.
- c) La recepción, registro y acuse de recibo de quejas y reclamaciones de los consumidores o usuarios y su remisión a las Entidades u Organismos correspondientes.
- d) 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.

2. Las oficinas de información de titularidad pública, sin perjuicio de las que verifiquen las organizaciones de consumidores y usuarios podrán realizar tareas de educación y formación en materia de consumo y apoyar y servir de sede al sistema arbitral previsto en el artículo 31.

3. Queda prohibida toda forma de publicidad expresa o encubierta en las oficinas de información.

Artículo.- 15

De acuerdo con su ámbito y su carácter general o especializado, las oficinas de información al consumidor o usuario de titularidad pública podrán recabar información directamente de los Organismos públicos.

Tendrán obligación de facilitar a los consumidores y usuarios, como mínimo, los siguientes datos:

- 1. Referencia sobre la autorización y registro de productos o servicios.
- 2. Productos o servicios que se encuentran suspendidos, retirados o prohibidos expresamente por su riesgo o peligrosidad para la salud o seguridad de las personas.
- 3. Sanciones firmes, impuestas por infracciones relacionadas con los derechos de los consumidores y usuarios. Esta información se facilitará en los casos, forma y plazos que reglamentariamente se establezca.
- 4. Regulación de precios y condiciones de los productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

Artículo.- 16

1. Las oficinas de información al consumidor o usuario de titularidad pública podrán facilitar los resultados de los estudios, ensayos, análisis o controles de calidad realizados, conforme a las normas que reglamentariamente se determinen, en Centros públicos o privados oficialmente reconocidos, y dichos resultados podrán ser reproducidos en los medios de comunicación en los siguientes casos:

- a) Cuando, previa iniciativa de la Administración, exista conformidad expresa de la persona, Empresa o Entidad que suministra los correspondientes productos o servicios.

- b) Cuando dichos resultados hayan servido de base a los supuestos 2 y 3 del artículo 15.
- c) Cuando reflejen defectos o excesos que superen los índices o márgenes de tolerancia reglamentariamente establecidos y se haya facilitado su comprobación como garantía para los interesados o éstos hayan renunciado a la misma.
- d) Cuando reflejen datos sobre composición, calidad, presentación, etc., dentro de los índices o márgenes de tolerancia reglamentariamente establecidos.
- e) Cuando se trate de campañas o actuaciones programadas de control de calidad y se hagan constar sus condiciones de amplitud, extensión, precisión, comprobación y objetividad.

2. En los supuestos a que se refieren las letras a), c) y d) del apartado anterior, la Administración titular de la oficina de información al consumidor oirá, antes de autorizar la publicación de los resultados de los estudios, ensayos, análisis o controles de calidad, y por plazo de diez días, a los fabricantes o productores implicados.

Artículo.- 17

Los medios de comunicación social de titularidad pública dedicarán espacios y programas, no publicitarios, a la información y educación de los consumidores o usuarios. En tales espacios y programas, de acuerdo con su contenido y finalidad, se facilitará el acceso o participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y demás grupos o sectores interesados, en la forma que reglamentariamente se determine por los poderes públicos competentes en la materia.

CAPÍTULO V

Derecho a la educación y formación en materia de consumo

Artículo.- 18

1. La educación y formación de los consumidores y usuarios tendrá como objetivos:
- a) Promover la mayor libertad y racionalidad en el consumo de bienes y la utilización de servicios.
 - b) Facilitar la comprensión y utilización de la información a que se refiere el capítulo IV.
 - c) Difundir el conocimiento de los derechos y deberes del consumidor o usuario y las formas más adecuadas para ejercerlos.
 - d) Fomentar la prevención de riesgos que puedan derivarse del consumo de productos o de la utilización de servicios.
 - e) Adecuar las pautas de consumo a una utilización racional de los recursos naturales.
 - f) Iniciar y potenciar la formación de los educadores en este campo.

2. Para la consecución de los objetivos previstos en el número anterior, el sistema educativo incorporará los contenidos en materia de consumo adecuados a la formación de los alumnos.

Artículo.- 19

Se fomentará la formación continuada del personal de los Organismos, Corporaciones y Entidades, públicos y privados, relacionados con la aplicación de esta Ley, especialmente de quienes desarrollen funciones de ordenación, inspección, control de calidad e información.

CAPÍTULO VI

Derecho de representación, consulta y participación

Artículo.- 20

1. Las Asociaciones de consumidores y usuarios se constituirán con arreglo a la Ley de Asociaciones y tendrán como finalidad la defensa de los intereses, incluyendo la información y educación de los consumidores y usuarios, bien sea con carácter general, bien en relación con productos o servicios determinados; 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 de defensa de los mismos, de la asociación o de los intereses generales de los consumidores y usuarios, y disfrutarán del beneficio de justicia gratuita en los casos a que se refiere el artículo 2.2. Su organización y funcionamiento serán democráticos.

2. También se considerarán Asociaciones de consumidores y usuarios 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 específica.

3. Para poder gozar de cualquier beneficio que les otorgue la presente Ley y disposiciones reglamentarias y concordantes deberán figurar inscritas en un libro registro, que se llevará en el Ministerio de Sanidad y 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, número de asociados y programas de actividades a desarrollar.

Artículo.- 21

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 las Empresas o agrupaciones de Empresas que suministran bienes, productos o servicios a los consumidores o usuarios.
- c) Realizar publicidad comercial o no meramente informativa de bienes, productos o servicios.
- d) Dedicarse a actividades distintas de la defensa de los intereses de los consumidores o usuarios, salvo lo previsto en el segundo párrafo del artículo anterior.
- e) Actuar con manifiesta temeridad, judicialmente apreciada.

Artículo- 22

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) Reglamentos de aplicación de esta Ley.
- b) Reglamentaciones sobre productos o servicios de uso y consumo.
- c) Ordenación del mercado interior y disciplina del mercado.
- d) Precios y tarifas de servicios, en cuanto afecten directamente a los consumidores o usuarios, y se encuentren legalmente sujetos a control de las Administraciones públicas.
- e) Condiciones generales de los contratos de Empresas que prestan sus servicios públicos en régimen de monopolio.
- f) En los casos en que una Ley así lo establezca.

3. Las Asociaciones empresariales serán oídas en consulta en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general relativas a materias que les afecten directamente.

Será preceptiva su audiencia en los supuestos contenidos en los apartados a), b), c) y f) del apartado anterior.

4. 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. En los demás casos, la notificación o comunicación se dirigirá a la federación o agrupación empresarial correspondiente y al Consejo a que se refiere el número siguiente.

5. Como órgano de representación y consulta a escala nacional, el Gobierno determinará la composición y funciones de un Consejo, integrado por representantes de las Asociaciones a que se refiere el artículo 20.

6. La Administración fomentará la colaboración entre organizaciones de consumidores y empresarios.

CAPÍTULO VII

Situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión

Artículo.- 23

Los poderes públicos y, concretamente, los órganos y servicios de las Administraciones públicas competentes en materia de consumo, adoptarán o promoverán las medidas adecuadas para suplir o equilibrar las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que pueda encontrarse, individual o colectivamente, el consumidor o usuario. Sin perjuicio de las que en cada caso procedan, se promoverán las siguientes:

- a) Organización y funcionamiento de las oficinas y servicios de información a que se refiere el artículo 14.

b) Campañas de orientación del consumo, generales o selectivas, dirigidas a las zonas geográficas o grupos sociales más afectados.

c) Campañas o actuaciones programadas de control de calidad, con mención expresa de las personas, Empresas o Entidades que, previa y voluntariamente, se hayan incorporado.

d) Análisis comparativo de los términos, condiciones, garantías, repuestos y servicios de mantenimiento o reparación de los bienes o servicios de consumo duradero, todo ello de acuerdo con la regulación correspondiente sobre práctica de tales análisis que garantice los derechos de las partes afectadas.

e) Análisis de las reclamaciones o quejas y, en general, de todas aquellas actuaciones de personas o Entidades, públicas o privadas, que impliquen:

1º Obligaciones innecesarias o abusivas de cumplimentar impresos, verificar cálculos o aportar datos en beneficio exclusivo de la Entidad correspondiente.

2º Trámites, documentos o mediaciones sin utilidad para el consumidor o usuario o a costes desproporcionados.

3º Esperas, permanencias excesivas o circunstancias lesivas para la dignidad de las personas.

4º Limitaciones abusivas de controles, garantías, repuestos o reparaciones.

5º Dudas razonables sobre la calidad o idoneidad del producto o servicio.

6º Otros supuestos similares.

Los resultados de estos estudios o análisis podrán ser hechos públicos, conforme a lo establecido en el capítulo IV.

f) Otorgamiento de premios, menciones o recompensas a las personas, Empresas o Entidades que se distingan en el respeto, defensa y ayuda al consumidor, faciliten los controles de calidad y eviten obligaciones, trámites y costes innecesarios.

Los poderes públicos asimismo velarán por la exactitud en el peso y medida de los bienes y productos, la transparencia de los precios y las condiciones de los servicios postventa de los bienes duraderos.

Artículo.- 24

En los supuestos más graves de ignorancia, negligencia o fraude que determinen una agresión indiscriminada a los consumidores o usuarios, el Gobierno podrá constituir un órgano excepcional que, con participación de representantes de las Comunidades Autónomas afectadas, asumirá, con carácter temporal, los poderes administrativos que se le encomienden para garantizar la salud y seguridad e las personas, sus intereses económicos, sociales y humanos, la reparación de los daños sufridos, la exigencia de responsabilidades y la publicación de los resultados.

CAPÍTULO VIII

Garantías y responsabilidades

Artículo.- 25

El consumidor y el usuario 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 deba responder civilmente.

Artículo.- 26

Las acciones u omisiones de quienes producen, importan, suministran o facilitan productos o servicios a los consumidores o usuarios, determinantes de daños o perjuicios a los mismos, darán lugar a la responsabilidad de aquéllos, a menos que conste o se acredite que se han cumplido debidamente las exigencias y requisitos reglamentariamente establecidos y los demás cuidados y diligencias que exige la naturaleza del producto, servicio o actividad.

Artículo.-27

1. Con carácter general, y sin perjuicio de lo que resulte más favorable al consumidor o usuario, en virtud de otras disposiciones o acuerdos convencionales, regirán los siguientes criterios en materia de responsabilidad:

a) El fabricante, importador, vendedor o suministrador de productos o servicios a los consumidores o usuarios, responde del origen, identidad e idoneidad de los mismos, de acuerdo con su naturaleza y finalidad y con las normas que los regulan.

b) En el caso de productos a granel responde el tenedor de los mismos, sin perjuicio de que se pueda identificar y probar la responsabilidad del anterior tenedor proveedor.

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

2. Si a la producción de daños concurren varias personas, responderán solidariamente ante los perjudicados. El que pague al perjudicado tendrá derecho a repetir de los otros responsables, según su participación en la causación de los daños.

Artículo.- 28

1. No obstante lo dispuesto en los artículos anteriores, se responderá de los daños originados en el correcto uso y consumo de bienes y servicios, cuando por su propia naturaleza o estar así reglamentariamente establecido, incluyan necesariamente la garantía de niveles determinados de pureza, eficacia o seguridad, en condiciones objetivas de determinación y supongan controles técnicos, profesionales o sistemáticos de calidad, hasta llegar en debidas condiciones al consumidor o usuario.

2. En todo caso, se consideran sometidos a este régimen de responsabilidad los productos alimenticios, los de higiene y limpieza, cosméticos, especialidades y productos farmacéuticos, servicios sanitarios, de gas y electricidad, electrodomésticos y ascensores, medios de transporte, vehículos a motor y juguetes y productos dirigidos a los niños.

3. Sin perjuicio de lo establecido en otras disposiciones legales, las responsabilidades derivadas de este artículo tendrán como límite la cuantía de 500 millones de pesetas. Esta cantidad deberá ser revisada y actualizada periódicamente por el Gobierno, teniendo en cuenta la variación de los índices de precios al consumo.

Artículo.- 29

1. El consumidor o usuario tiene derecho a una compensación, sobre la cuantía de la indemnización, por los daños contractuales y extracontractuales durante el tiempo que transcurra desde la declaración judicial de responsabilidad hasta su pago efectivo.

2. Dicha compensación se determinará según lo establecido en la Ley de Enjuiciamiento Civil.

Artículo.- 30

El Gobierno, previa audiencia de los interesados y de las Asociaciones de Consumidores y usuarios, podrá establecer un sistema de seguro obligatorio de responsabilidad civil derivada de los daños causados por productos o servicios defectuosos y un fondo de garantía que cubra, total o parcialmente, los daños consistentes en muerte, intoxicación y lesiones personales.

Artículo.- 31

1. Previa audiencia de los sectores interesados y de las Asociaciones de consumidores y usuarios, el Gobierno establecerá un sistema arbitral que, sin formalidades especiales, atienda y resuelva con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes las quejas o reclamaciones de los consumidores o usuarios, siempre que no concorra intoxicación, lesión o muerte, ni existan indicios racionales de delito, todo ello sin perjuicio de la protección administrativa y de la judicial, de acuerdo con lo establecido en el artículo 24 de la Constitución.

2. El sometimiento de las partes al sistema arbitral será voluntario y deberá constar expresamente por escrito.

3. Los órganos de arbitraje estarán integrados por representantes de los sectores interesados, de las organizaciones de consumidores y usuarios y de las Administraciones públicas dentro del ámbito de sus competencias.

CAPÍTULO IX

Infracciones y sanciones

Artículo.- 32

1. Las infracciones en materia de consumo 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.

2. La instrucción de causa penal ante los Tribunales de Justicia suspenderá la tramitación del expediente administrativo sancionador que hubiera sido incoado por los mismos hechos, y en su caso, la eficacia de los actos administrativos de imposición de sanción. Las medidas administrativas que hubieran sido adoptadas para salvaguardar la salud y seguridad de las personas se mantendrán en tanto la autoridad judicial se pronuncie sobre las mismas.

Artículo.- 33

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.

Artículo.- 34

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

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 de los consumidores o usuarios, 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 sanitarias para situaciones específicas, con el objeto de evitar contaminaciones o circunstancias nocivas de otro tipo que puedan resultar gravemente perjudiciales para la salud pública.

4. La alteración, adulteración o fraude en bienes y servicios susceptibles de consumo por adición o sustracción de cualquier sustancia o elemento; alteración de su composición o calidad, incumplimiento de las condiciones que correspondan a su naturaleza o la garantía, arreglo o reparación de bienes duraderos y en general cualquier situación que induzca a engaño o confusión o que impida reconocer la verdadera naturaleza del producto o servicio.

5. El incumplimiento de las normas reguladoras de precios, la imposición injustificada de condiciones sobre prestaciones no solicitadas o cantidades mínimas o cualquier otro tipo de intervención o actuación ilícita que suponga un incremento de los precios o márgenes comerciales.

6. El incumplimiento de las normas relativas a registro, normalización o tipificación, etiquetado, envasado y publicidad de bienes y servicios.

7. El incumplimiento de las disposiciones sobre seguridad en cuanto afecten o puedan suponer un riesgo para el usuario o consumidor.

8. La obstrucción o negativa a suministrar datos o a facilitar las funciones de información, vigilancia o inspección.

9. La introducción de cláusulas abusivas en los contratos.

10. En general, el incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en esta Ley y disposiciones que la desarrollen.

Artículo.- 35

Las infracciones se calificarán como leves, graves y muy graves, atendiendo a los criterios de riesgo para la salud, posición en el mercado del infractor, cuantía del beneficio obtenido, grado de intencionalidad, gravedad de la alteración social producida, generalización de la infracción y la reincidencia.

Artículo.- 36

1. Las infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios serán sancionadas con multas de acuerdo con la siguiente graduación:

- Infracciones leves, hasta 500.000 pesetas.

- Infracciones graves, hasta 2.500.000 de pesetas, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos 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 o servicios objeto de la infracción.

2. En los supuestos de infracciones muy graves, el Consejo de Ministros podrá acordar el cierre temporal del establecimiento, instalación o servicio por un plazo máximo de cinco años. En tal caso, será de aplicación lo prevenido en el artículo 57.4 de la Ley 8/1980, de 10 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto de los Trabajadores.

3. Las cuantías señaladas anteriormente deberán ser revisadas y actualizadas periódicamente por el Gobierno, teniendo en cuenta la variación de los índices de precios al consumo.

Artículo.- 37

No tendrá carácter de sanción la clausura o cierre de establecimientos, instalaciones o servicios que no cuenten con las autorizaciones o registros sanitarios preceptivos, o la suspensión de su funcionamiento hasta tanto se rectifiquen los defectos o se cumplan los requisitos exigidos por razones de sanidad, higiene o seguridad, ni la retirada del mercado precautorio o definitiva de productos o servicios por las mismas razones.

Artículo.- 38

La autoridad a que corresponda 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.

Los gastos de transporte, distribución, destrucción, etc., de la mercancía señalada en el párrafo anterior, serán por cuenta del infractor.

CAPÍTULO X

Competencias

Artículo.- 39

Corresponderá a la Administración del Estado promover y desarrollar la protección y defensa de los consumidores y usuarios, especialmente en los siguientes aspectos:

1. Elaborar y aprobar el Reglamento General de esta Ley, las Reglamentaciones Técnico-Sanitarias, los Reglamentos sobre etiquetado, presentación y publicidad, la ordenación sobre aditivos y las demás disposiciones de general aplicación en todo el territorio español. Asimismo, la aprobación o propuesta, en su caso, de las disposiciones que regulen los productos a que se refiere el artículo 5.1

El Reglamento General de la Ley determinará, en todo caso, los productos o servicios a que se refieren los artículos 2.2 y 5.1, de esta Ley, los casos, plazos y formas de publicidad de las sanciones, el régimen sancionador, los supuestos de concurrencia de dos o más Administraciones públicas y la colaboración y coordinación entre las mismas.

Lo dispuesto en este número se entiende sin perjuicio de las potestades normativas que corresponden a las Comunidades Autónomas de acuerdo con sus respectivos Estatutos.

2. Apoyar y, en su caso, subvencionar las asociaciones de consumidores y usuarios.

3. Apoyar la actuación de las autoridades y Corporaciones locales y de las Comunidades Autónomas, especialmente en los casos a que se refieren los apartados 3 y 5 del artículo 41.

4. Promover la actuación de las demás Administraciones públicas y, en caso de necesidad o urgencia, adoptar cuantas medidas sean convenientes para proteger y defender los derechos de los consumidores o usuarios, especialmente en lo que hace referencia a su salud y seguridad.

5. Ejercer la potestad sancionadora con el alcance que se determine en sus normas reguladoras.

6. En general, adoptar en el ámbito de sus competencias cuantas medidas sean necesarias para el debido cumplimiento de lo establecido en esta Ley.

Artículo.- 40

Corresponderá a las Comunidades Autónomas promover y desarrollar la protección y defensa de los consumidores o usuarios, de acuerdo con lo establecido en sus respectivos Estatutos y, en su caso, en las correspondientes Leyes Orgánicas complementarias de transferencia de competencias.

Artículo.- 41

Corresponderá a las autoridades y corporaciones locales promover y desarrollar la protección y defensa de los consumidores y usuarios en el ámbito de sus competencias y de acuerdo con la legislación estatal y, en su caso, de las Comunidades Autónomas y especialmente en los siguientes aspectos:

1. La información y educación de los consumidores y usuarios, estableciendo las oficinas y servicios correspondientes, de acuerdo con las necesidades de cada localidad.

2. La inspección de los productos y servicios a que se refiere el artículo 2.2, 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.

3. La realización directa de la inspección técnica o técnico-sanitaria y de los correspondientes controles y análisis, en la medida en que cuenten con medios para su realización, o promoviendo, colaborando o facilitando su realización por otras Entidades y Organismos.

4. Apoyar y fomentar las asociaciones de consumidores y usuarios.

5. Adoptar las medidas urgentes y requerir las colaboraciones precisas en los supuestos de crisis o emergencias que afecten a la salud o seguridad de los consumidores o usuarios.

6. Ejercer la potestad sancionadora con el alcance que se determine en sus normas reguladoras.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera. Cláusulas abusivas.- A los efectos previstos en el artículo 10 bis, tendrán el carácter de abusivas al menos las cláusulas o estipulaciones siguientes:

I. Vinculación del contrato a la voluntad del profesional.

1ª Las cláusulas que reserven al profesional que contrata con el consumidor un plazo excesivamente largo o insuficientemente determinado para aceptar o rechazar una oferta contractual o satisfacer la prestación debida, así como las que prevean la prórroga automática de un contrato de duración determinada si el consumidor no se manifiesta en contra, fijando una fecha límite que no permita de manera efectiva al consumidor manifestar su voluntad de no prorrogarlo.

2ª La reserva a favor del profesional de facultades de interpretación o modificación unilateral del contrato sin motivos válidos especificados en el mismo, así como la de resolver anticipadamente un contrato con plazo determinado si al consumidor no se le reconoce la misma facultad o la de resolver en un plazo desproporcionadamente breve o sin previa notificación con antelación razonable un contrato, por tiempo indefinido, salvo por incumplimiento del contrato o por motivos graves que alteren las circunstancias que motivaron la celebración del mismo.

En los contratos referidos a servicios financieros lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de las cláusulas por las que el prestador de servicios se reserve la facultad de modificar sin previo aviso el tipo de interés adeudado por el consumidor o al consumidor, así como el importe de otros gastos relacionados con los servicios financieros, cuando aquéllos se encuentren adaptados a un índice, siempre que se trate de índices legales y se describa el modo de variación del tipo, o en otros casos de razón válida, con la condición de que el profesional esté obligado a informar de ello en el más breve plazo a los otros contratantes y éstos puedan resolver inmediatamente el contrato. Igualmente podrán modificarse unilateralmente las condiciones de un contrato de duración indeterminada, siempre que el prestador de servicios financieros esté obligado a informar al consumidor con antelación razonable y éste tenga la facultad de resolver el contrato, o, en su caso, rescindir unilateralmente, sin previo aviso en el supuesto de razón válida, con la condición de que el profesional informe de ello inmediatamente a los demás contratantes.

3ª La vinculación incondicionada del consumidor al contrato aun cuando el profesional no hubiera cumplido con sus obligaciones, o la imposición de una indemnización desproporcionadamente alta, al consumidor que no cumpla sus obligaciones.

4ª La supeditación a una condición cuya realización dependa únicamente de la voluntad del profesional para el cumplimiento de las prestaciones, cuando al consumidor se le haya exigido un compromiso firme.

5ª La consignación de fechas de entrega meramente indicativas condicionadas a la voluntad del profesional.

6ª La exclusión o limitación de la obligación del profesional de respetar los acuerdos o compromisos adquiridos por sus mandatarios o representantes o supeditar sus compromisos al cumplimiento de determinadas formalidades.

7ª La estipulación del precio en el momento de la entrega del bien o servicio, o la facultad del profesional para aumentar el precio final sobre el convenido, sin que en ambos casos existan razones objetiva o sin reconocer al consumidor el derecho a rescindir el contrato si el precio final resultare muy superior al inicialmente estipulado.

Lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de la adaptación de precios a un índice, siempre que sean legales y que en ellos se describa explícitamente el modo de variación del precio.

8ª La concesión al profesional del derecho a determinar si el bien o servicio se ajusta a lo estipulado en el contrato.

II. Privación de derechos básicos del consumidor.

9ª La exclusión o limitación de forma inadecuada de los derechos legales del consumidor por incumplimiento total o parcial o cumplimiento defectuoso del profesional.

En particular las cláusulas que modifiquen, en perjuicio del consumidor, las normas legales sobre vicios ocultos, salvo que se limiten a reemplazar la obligación de saneamiento por la de reparación o sustitución de la cosa objeto del contrato, siempre que no conlleve dicha reparación o sustitución gasto alguno para el consumidor y no excluyan o limiten los derechos de éste a la indemnización de los daños y perjuicios ocasionados por los vicios y al saneamiento conforme a las normas legales en el caso de que la reparación o sustitución no fueran posibles o resultasen insatisfactorias.

10ª La exclusión o limitación de responsabilidad del profesional en el cumplimiento del contrato, por los daños o por la muerte o lesiones causados al consumidor debidos a una acción u omisión por parte de aquél, o la liberación de responsabilidad por cesión del contrato a tercero, sin consentimiento del deudor, si puede engendrar merma de las garantías de éste.

11ª La privación o restricción al consumidor de las facultades de compensación de créditos, así como de la de retención o consignación.

12ª La limitación o exclusión de forma inadecuada de la facultad del consumidor de resolver el contrato por incumplimiento del profesional.

13ª La imposición de renunciaciones a la entrega de documento acreditativo de la operación.

14ª La imposición de renunciaciones o limitación de los derechos del consumidor.

III. Falta de reciprocidad.

15ª La imposición de obligaciones al consumidor para el cumplimiento de todos sus deberes y contraprestaciones, aun cuando el profesional no hubiere cumplido los suyos.

16ª La retención de cantidades abonadas por el consumidor por renuncia, sin contemplar la indemnización por una cantidad equivalente si renuncia el profesional.

17ª La autorización al profesional para rescindir el contrato discrecionalmente, si al consumidor no se le reconoce la misma facultad, o la posibilidad de que aquél se quede con las cantidades abonadas en concepto de prestaciones aún no efectuadas cuando sea él mismo quien rescinda el contrato.

IV. Sobre garantías.

18ª La imposición de garantías desproporcionadas al riesgo asumido. Se presumirá que no existe desproporción en los contratos de financiación o de garantías pactadas por entidades financieras que se ajusten a su normativa específica.

19ª La imposición de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor en los casos en que debería corresponder a la otra parte contratante.

V Otras

20ª Las declaraciones de recepción o conformidad sobre hechos ficticios, y las declaraciones de adhesión del consumidor a cláusulas de las cuales no ha tenido la oportunidad de tomar conocimiento real antes de la celebración del contrato.

21ª La transmisión al consumidor de las consecuencias económicas de errores administrativos o de gestión que no le sean imputables.

22ª La imposición al consumidor de los gastos de documentación y tramitación que por Ley imperativa corresponda al profesional. En particular, en la primera venta de viviendas, la estipulación de que el comprador ha de cargar con los gastos derivados de la preparación de la titulación que por su naturaleza correspondan al vendedor (obra nueva, propiedad horizontal, hipotecas para financiar su construcción o su división y cancelación).

23ª La imposición al consumidor de bienes y servicios complementarios o accesorios no solicitados.

24ª Los incrementos de precio por servicios accesorios, financiación, aplazamientos, recargos, indemnización o penalizaciones que no correspondan a prestaciones adicionales

susceptibles de ser aceptados o rechazados en cada caso expresados con la debida claridad o separación.

25ª La negativa expresa al cumplimiento de las obligaciones o prestaciones propias de productor o suministrador con reenvío automático a procedimientos administrativos o judiciales de reclamación.

26ª La sumisión a arbitrajes distintos del de consumo, salvo que se trate de órganos de arbitraje institucionales creados por normas legales para un sector o un supuesto específico.

27ª La previsión de pactos de sumisión expresa a Juez o Tribunal distinto del que corresponda al domicilio del consumidor, al lugar del cumplimiento de la obligación o aquél en que se encuentre el bien si fuera inmueble así como los de renuncia o transacción respecto al derecho del consumidor a la elección de fedatario competente según la Ley para autorizar el documento público en que inicial o ulteriormente haya de formalizarse el contrato.

28ª La sumisión del contrato a un Derecho extranjero con respecto al lugar donde el consumidor emita su declaración negocial o donde el profesional desarrolle la actividad dirigida a la promoción de contratos de igual o similar naturaleza.

29ª La imposición de condiciones de crédito que para los descubiertos en cuenta corriente superen los límites que se contienen en el artículo 19.4 de la Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo.

Las cláusulas abusivas referidas a la modificación unilateral de los contratos y resolución anticipada de los de duración indefinida, y al incremento del precio de bienes y servicios, no se aplicarán a los contratos relativos a valores, con independencia de su forma de representación, instrumentos financieros y otros productos y servicios cuyo precio esté vinculado a una cotización, índice bursátil, o un tipo del mercado financiero que el profesional no controle, ni a los contratos de compraventa de divisas, cheques de viaje, o giros postales internacionales en divisas.

Se entenderá por profesional, a los efectos de esta disposición adicional, la persona física o jurídica que actúa dentro de la actividad profesional, ya sea pública o privada.

Segunda. **Ámbito de aplicación.**- Lo dispuesto en la presente Ley será de aplicación a todo tipo de contratos en los que intervengan consumidores, con las condiciones y requisitos en ella establecidos, a falta de normativa sectorial específica, que en cualquier caso respetará el nivel de protección del consumidor previsto en aquélla.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. Dentro de los seis meses siguientes a la entrada en vigor de esta Ley, el Ministerio de Sanidad y Consumo promoverá, en colaboración con las Comunidades Autónomas, un plan para el tratamiento informático del Registro General Sanitario de Alimentos y de los demás registros sanitarios y datos de interés general para la defensa del consumidor o usuario.

Segunda. A efectos de lo establecido en el capítulo IX, será de aplicación el Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, sin perjuicio de sus ulteriores modificaciones o adaptaciones por el Gobierno.

Tercera. Dentro del año siguiente a la entrada en vigor de esta Ley, el Gobierno adaptará la estructura organizativa y las competencias del Instituto Nacional del Consumo y de los restantes órganos de la Administración del Estado con competencia en la materia, al contenido de la misma.

Cuarta. El Gobierno, en el plazo de un año a partir de la entrada en vigor de esta Ley, aprobará el Reglamento o Reglamentos necesarios para su aplicación y desarrollo.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Quedan derogadas todas las disposiciones que se opongan a lo dispuesto en esta Ley.

COMUNIDAD AUTÓNOMA DEL PAÍS VASCO

1981/3915 Ley 10/1981, de 18 de noviembre, del Estatuto del Consumidor. (BOPV 103/1981 de 18-11-1981)

EXPOSICION DE MOTIVOS

La Comunidad Autónoma del País Vasco, conforme al art. 10, apartados 27 y 28, del Estatuto, tiene competencia exclusiva en materia de defensa del Consumidor y del usuario, sin perjuicio de la política general de precios, la libre circulación de bienes en el territorio del Estado y la legislación sobre defensa de la competencia.

En base a cuanto antecede, el Gobierno vasco se ha planteado la problemática del consumidor y el usuario y lo hace ante una realidad que se presenta en forma de situaciones de indefensión y de proliferación legislativa.

Evidentemente, el consumidor no tiene, en muchos casos, la protección que le corresponde ante prácticas comerciales organizadas. Por otra parte, las normativas se diseminan y abarcan campos diferenciados que van desde el Derecho Civil y Mercantil hasta el Penal, sin olvidar las normas administrativas y procesales.

Asimismo, se hace preciso establecer una noción más amplia del concepto de consumidor como persona a la que conciernen los diferentes aspectos de la vida social que pueden afectarle directa o indirectamente.

Partiendo de cuanto antecede, parece correcto que se establezcan aquellas bases conforme a las cuales una Administración moderna debe contemplar la evolución que ha tenido en el tiempo la filosofía contractual.

El principio fundamental de la libertad ha sido el sustento de nuestra legislación en materia de contratos. Pero es innegable la desigualdad manifiesta existente entre el individuo aislado y organizaciones comerciales cuyos productos se adquieren, de forma que la libre contratación pueda en ocasiones mistificada de tal forma que en la práctica supone un contrato de adhesión.

A esto habrá que añadir los efectos de las grandes campañas publicitarias frente a las cuales el ciudadano medio tiene grandes dificultades para discernir factores que, por otra parte, son fundamentales para la elección del producto.

Esta preocupación por la situación legal de los consumidores y su necesaria protección ha tenido su reflejo en la legislación que en estos últimos veinte años está surgiendo en distintos países y en la que desde distintas vertientes se acomete esta problemática.

El derecho a la protección de la salud y seguridad física y a la de los intereses económicos, junto con el derecho a la información y a la educación del consumidor, ya forman parte de diferentes legislaciones en el derecho comparado.

Por otra parte, se viene reconociendo el derecho de los consumidores a organizarse y a ser oídos en las cuestiones que les afecten.

Con relación a estos temas, es de señalar la Carta de Protección del Consumidor, del Consejo de Europa, y el Programa Preliminar de la Comunidad Económica Europea para una política de Protección y de Información de los Consumidores.

El alcance de cuanto antecede da lugar a que dichos conceptos se recojan en las más modernas constituciones y concretamente en la española, donde el art. 51 establece que los poderes públicos garantizarán los derechos de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

Asimismo, dicho texto constitucional precisa que se promoverá la información y la educación de los consumidores y usuarios, se fomentarán sus organizaciones y se oirá a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquellos, en los términos que la Ley establezca.

Por último, se hace constar que en dicho marco se regulará el comercio interior y el régimen de autorización de productos comerciales.

Es, asimismo, de hacer constar que en el párrafo 3. del art. 53, de la Constitución española, se establece que el reconocimiento, el respeto y la protección de los principios reconocidos en el capítulo III, en el que está incluido el art. 51, informará la legislación positiva, la práctica judicial y la actuación de los poderes públicos.

Por ello, y tal como se ha indicado al comienzo de esta exposición de motivos, al disponer la Comunidad Autónoma del País Vasco de competencia exclusiva en esta materia, en virtud de la Ley Orgánica 3/1979, de 18 de diciembre, se formula la presente Ley-Estatuto del Consumidor, reiterando la salvedad y el respeto a los principios constitucionales referentes a la

política general de precios, la libertad de empresa en el marco de la economía de mercado" la libre circulación de bienes en el territorio del Estado y la legislación sobre defensa de la competencia.

TITULO PRIMERO

PRINCIPIOS GENERALES

Artículo 1

Por la presente Ley básica se establecen las normas para la defensa de los intereses del consumidor y del usuario como un derecho ciudadano, en los términos del art. 10, apartados 27 y 28, del Estatuto de Autonomía, sin perjuicio del mantenimiento de la legislación estatal en la materia, que será aplicable según resulta de la disposición transitoria séptima del referido Estatuto.

Artículo 2

A estos efectos se entiende por consumidor y usuario a toda persona física o jurídica que adquiera, utilice o disfrute de bienes, medios o servicios, para uso personal, familiar o colectivo y a la que conciernen los diferentes aspectos de la vida social que pueden afectarle directa o indirectamente como tal consumidor.

Artículo 3

Son derechos del consumidor y usuario:

- a) El derecho a la protección de su salud y su seguridad.
- b) El derecho a la protección de sus intereses económicos.
- c) El derecho a la información y educación.
- d) El derecho a crear sus propias organizaciones y a que éstas sean oídas en los temas que les afecten, de acuerdo con las normas que se establezcan al respecto.
- e) El derecho a la protección jurídica y a la reparación de daños.

TITULO SEGUNDO

DERECHOS DEL CONSUMIDOR

CAPITULO PRIMERO

DERECHO A LA PROTECCION DE SU SALUD Y SEGURIDAD

Artículo 4

Los bienes y servicios destinados a los consumidores o usuarios deben ser suministrados o prestados de forma que, en condiciones previsibles, no presenten peligro alguno para la salud o la seguridad física. En caso contrario deberán ser retirados, del mercado por procedimientos eficaces.

Cualquier riesgo que pudiere derivarse de la normal utilización de bienes y servicios, en consideración a su naturaleza y a presuntas circunstancias personales del destinatario, deberá ser puesto en conocimiento de los consumidores o usuarios por los medios apropiados y en forma clara y visible.

Artículo 5

Los productos alimenticios y bebidas puestos a la venta deberán cumplir las condiciones higiénico-sanitarias exigidas por la normativa vigente, sujetarse a las normas alimentarias y reunir los requisitos obligados respecto de información, propaganda, publicidad, rotulación, etiquetado, envasado, precintado y caducidad. Asimismo se adoptarán las medidas precisas para asegurar que se elaboren asépticamente, se manipulen en forma higiénica y se evite su contaminación.

Los productos farmacéuticos se sujetarán a cuanto está legislado respecto de envases y cierre de seguridad de los mismos e información de la composición, condiciones terapéuticas, contraindicaciones, modo de empleo y caducidad.

La composición, grado de inflamabilidad y normas de uso de los productos textiles deberán recogerse en sus etiquetas.

Todos los artículos que en su composición lleven sustancias tóxicas, cáusticas, corrosivas o abrasivas deberán ir envasados con las debidas garantías y llevar adosados los oportunos signos que adviertan el riesgo en su manipulación.

Artículo 6

Se adoptarán las medidas precisas para que los productos manufacturados susceptibles de afectar a la seguridad física de las personas sean debidamente controlados, prestando a este respecto la debida atención a los servicios de reparación y mantenimiento.

Artículo 7

Se confeccionará una relación de productos, bienes y servicios considerados de primera necesidad, dándose este carácter a aquellos que por ser de consumo masivo o por ser esenciales para la población necesiten de un control más intenso.

Artículo 8

Los usuarios y 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 y especialmente las de aislamiento térmico.

Artículo 9

Los poderes públicos velarán por la seguridad, calidad y salubridad de los transportes y locales de uso público.

Artículo 10

La Administración vasca, y organismos públicos encargados de la aplicación y control de la reglamentación que garantice el derecho a la protección de la salud y seguridad de los consumidores, publicará anualmente una memoria detallada de sus actividades, indicando los resultados de los controles efectuados y presentando como anexos los fundamentos de su decisión.

CAPITULO II

DERECHO A LA PROTECCION DE LOS INTERESES ECONOMICOS DE LOS CONSUMIDORES

Artículo 11

Los compradores de bienes o los usuarios de servicios estarán protegidos contra las prácticas abusivas de ventas y en particular respecto de:

- a) Los contratos tipo establecidos de modo unilateral.
 - b) Las que se refieran a la exclusión en los contratos de derechos irrenunciables.
 - c) Las condiciones abusivas de crédito.
 - d) La demanda de pago de mercancías no solicitadas.
 - e) Los métodos de venta que limiten la libertad de elección.
 - f) Las cláusulas contractuales que resulten lesivas o simplemente abusivas para el consumidor.
- Con este fin, el Gobierno vasco orientará su actividad a la efectiva aplicación de la normativa vigente y a la consecución de aquella que evite y sancione prácticas como las referidas.

Artículo 12

Se adoptarán todas las medidas precisas para la defensa de la calidad de los bienes y servicios, la corrección en el peso y medida y la transparencia de los precios. A todos estos fines se desarrollarán las medidas conducentes al logro de:

- a) Unas plenas garantías del estado del bien o servicio al ser adquirido o utilizado y una concreción de las que se ofrecen en relación con su posterior uso.
- b) Una exactitud en el peso y medida.
- c) La precisión en el precio de adquisición, al contado o aplazado.
- d) Una correcta relación entre el producto ofrecido y los componentes que lo definan o particularicen.
- e) Una clara exposición de las condiciones que han de regir los servicios postventa en los bienes duraderos.

Artículo 13

Se adoptarán las medidas oportunas dentro de la normativa vigente, dirigidas al logro de los siguientes objetivos:

- a) El control de las prácticas tendentes a disminuir la correcta y normal utilización de estos bienes.

- b) Garantizar al usuario la provisión de recambios durante un plazo determinado, para modelos que hubiesen sido objeto de innovación o se dejaran de fabricar.
- c) El control de las prácticas tendentes a presentar piezas de recambio-bloque, integradoras de varias unidades con entidad independiente.
- d) La generalización de los presupuestos previos en firme en la asistencia técnica postventa.
- e) El respeto de los plazos de realización de los servicios.
- f) Las compensaciones a otorgar al consumidor por las inmovilizaciones de bienes dentro del periodo de garantía.
- g) El cumplimiento de la obligación de facilitar las facturas debidamente desglosadas, en su caso, en cada uno de sus componentes.

Artículo 14

Se regulará la participación de los consumidores y usuarios en los servicios públicos vinculados a la Comunidad Autónoma del País Vasco u Organos de su Administración.

Artículo 15

El Gobierno vasco, en consideración a los intereses del consumidor y a los económicos generales, con el fin de responder a las necesidades individuales y colectivas de los consumidores, obtener una mejor relación calidad/precio de los productos ofrecidos, prevenir el fraude en las condiciones de los productos y perfeccionar los mercados, asumirá a través del Departamento de Comercio y Turismo el desarrollo y ejecución de todas aquellas medidas y actividades tendentes a la orientación del consumidor.

CAPITULO III

DERECHO A LA INFORMACION Y EDUCACION

SECCION PRIMERA

Derecho a la información

Artículo 16

Cuando se ofrezcan sistemas de financiación, descuentos, bonificaciones o cualesquiera condiciones especiales, se hará constar de manera diferenciada el precio de mercado y el importe de los incrementos o descuentos en su caso.

Artículo 17

A fin de lograr que el consumidor conozca las características de los bienes y servicios ofrecidos, el Gobierno vasco exigirá el estricto cumplimiento de la normativa sobre etiquetaje y precio y 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.

En coincidencia con los objetivos precedentes, el Gobierno vasco fomentará la oportuna información sobre el modo de utilización de los productos, las contraindicaciones y sus garantías.

Se propiciarán normas bilingües - euskera -y castellanos a todos estos efectos.

A todos los fines del contenido del presente artículo se tendrá en cuenta lo establecido en el art. 5.

Artículo 18

Con la finalidad de conseguir que el usuario de servicios tenía los conocimientos adecuados sobre sus peculiaridades, el Gobierno vasco, sin perjuicio del ejercicio de las facultades normativas que en su caso pudiera ejercitar, llevará a cabo las debidas campañas orientadoras e informativas.

Artículo 19

Al objeto de lograr que el consumidor pueda efectuar una elección racional entre productos y servicios concurrentes, el Gobierno vasco instrumentará las medidas precisas para el desarrollo de las siguientes actuaciones:

- a) Fomento de la utilización de etiquetas voluntarias informativas.
- b) Otorgamiento de certificados de calidad cumplidos los requisitos que para cada caso se establezcan por vía reglamentaria.

- c) Realizar estudios sobre la relación calidad-unidad y medidas-precio de los distintos productos y servicios, así como del comportamiento de los consumidores.
- d) El ejercicio de acciones contra quienes para la venta de productos o servicios utilicen una información inexacta, realicen una publicación gráfica, visual o auditiva que induzca a error, o que no pueda justificar la veracidad de lo que afirma, mediante las pruebas pertinentes.

SECCION SEGUNDA

Derecho a la educación

Artículo 20

Al consumidor le corresponde el derecho a la educación en materia de consumo, a fin de desarrollar su comportamiento responsable y el conocimiento de sus derechos y obligaciones ciudadanas.

A todos estos fines, el Gobierno vasco desarrollará las medidas conducentes a:

- a) La formación de educadores en la citada materia.
- b) La inclusión de la educación consumerista desde la E.G.B. hasta la Universidad.
- c) La elaboración de medios y métodos pedagógicos, así como su publicación.
- d) La creación y difusión de programas educativos en los medios de comunicación públicos.

CAPITULO IV

DERECHO A CREAR ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES Y A QUE ESTAS SEAN OÍDAS

Artículo 21

Los consumidores y usuarios tienen el derecho de constituirse en organizaciones para la mejor defensa de sus intereses. El Gobierno vasco fomentará el asociacionismo de consumidores y usuarios, como cauce adecuado para el ejercicio más efectivo de los derechos de éstos.

Artículo 22

A los efectos de esta Ley, tendrán la consideración de organizaciones de consumidores y usuarios las asociaciones que, estando legalmente constituidas, tenían como finalidad primordial la defensa del consumidor y usuario del País Vasco y se encuentren incluidas en el Censo creado para tal fin.

Artículo 23

Las organizaciones de consumidores y usuarios serán oídas, en la forma que legalmente se establezca, en cuantos temas puedan afectar a aquellas.

En la elaboración de disposiciones de carácter general se procederá a otorgar la audiencia contemplada en el art. 130, apartado 4, de la Ley de Procedimiento Administrativo.

Artículo 24

El Gobierno vasco, a través del Departamento de Comercio y Turismo, promoverá la instalación de centros de consulta e información de los consumidores.

CAPITULO V

DERECHO A LA PROTECCION JURIDICA Y A LA REPARACION DE DAÑOS

Artículo 25

El consumidor tendrá derecho a la protección jurídica en los términos y alcance que resultaren por vía del proceso legislativo interesado en la Disposición Transitoria Unica de la presente Ley.

Artículo 26

El Gobierno vasco, al desarrollar el contenido del art. 15 del Estatuto de Autonomía en relación con el art. 54 de la Constitución española, y al remitir al Parlamento vasco el proyecto de Ley que se deduce, tendrá en cuenta las facultades que corresponderían a la figura del Defensor del consumidor y usuario.

Artículo 27

Se creará, en el seno del Departamento de Comercio y Turismo y en el plazo de un año a partir de la aprobación de la Ley, una Comisión consultiva integrada por los representantes de intereses sociales, profesionales, económicos y de la administración vinculados al sector Consumo, además de los representantes de los consumidores.

Asimismo, dicha Comisión podrá realizar funciones de arbitraje en materia de Consumo, cuando las partes implicadas así lo aceptaren mediante el correspondiente compromiso.

TITULO TERCERO

GRUPOS DE PROTECCION ESPECIAL

Artículo 28

Los niños, mujeres en estado de gestación, ancianos y disminuidos en general serán objeto de una protección especial en cuanto al consumo, utilización de bienes y servicios, y así será tenido en cuenta por los Organos establecidos en los artículos precedentes.

Artículo 29

Con objeto de prestar la atención debida a la salud y seguridad física del niño, se promoverán las acciones oportunas tendentes al logro de:

- a) La seguridad de los juguetes.
- b) La idoneidad de los productos destinados a vestido, limpieza e higiene.
- c) La composición, etiquetaje e información respecto de los productos alimenticios infantiles.
- d) La seguridad de las instalaciones en parques y zonas de recreo.

Artículo 30

Será objeto de especial regulación la publicidad, impidiendo mensajes engañosos para los niños o la manipulación psíquica de los mismos.

Artículo 31

En los medios de comunicación social o en aquellos otros que reciban cualquier tipo de subvención o ayuda con cargo a fondos públicos, los programas o espectáculos dirigidos a niños deberán reunir las siguientes condiciones:

- a) Que no inciten a la violencia ni a actos delictivos.
- b) Que no sugieran el consumo de bebidas alcohólicas, tabaco o cualquier otro producto capaz de originar efectos nocivos para la salud.

Artículo 32

El Gobierno establecerá la normativa conducente a la supresión de barreras urbanísticas y arquitectónicas de forma que se facilite a los ancianos y disminuidos físicos el desplazamiento por zonas urbanas y la utilización de transportes y servicios públicos.

DISPOSICION TRANSITORIA UNICA

Disposición Transitoria Unica

El Gobierno vasco impulsará que el Parlamento vasco, en los términos dispuestos en el art. 28 b), del Estatuto de Autonomía, promueva la iniciativa legislativa contemplada en el art. 87.2 de la Constitución, al objeto de instar:

- a) La aprobación de una normativa sobre las condiciones generales de la contratación en la que se recojan los derechos del consumidor.
- b) El incremento de las normas de Derecho imperativo dirigidas a impedir pactos abusivos en la contratación.
- c) La legislación que contemple el establecimiento de la responsabilidad objetiva del fabricante, reglamentando su alcance y circunstancias de aplicación.
- d) El establecimiento de los límites apropiados a la libre contratación, procediendo, con este fin, a la reglamentación de determinadas modalidades de venta en las que se estime conveniente una protección del consumidor.
- e) La creación de una normativa especial que permita el establecimiento de procedimientos judiciales, simplificados y gratuitos, para las reclamaciones de los consumidores hasta una determinada cuantía.

DISPOSICIONES FINALES

Disposición Final Primera

La incoación, trámite y resolución de los expedientes sancionadores que se deriven de la presente Ley, así como la finalización de la vía administrativa, corresponderá a los Organos competentes de la Comunidad Autónoma que se determinarán reglamentariamente.

En la materia específica de calificación de infracciones, tipo de sanciones y, en su caso, cuantía máxima de las mismas, será de aplicación el régimen general que rija en el Estado.

Disposición Final Segunda

El Gobierno vasco, a través del Departamento de Comercio y Turismo, promoverá oportunamente la creación de un Laboratorio que tenga por objeto efectuar trabajos de estudio, investigación, consulta, peritaje, ensayo, control y todas las prestaciones de asistencia técnica útiles para la protección e información de los consumidores o la mejora de la calidad de los productos, pudiendo emitir las certificaciones que correspondiere.

Disposición Final Tercera

Se faculta al Gobierno vasco para dictar las disposiciones necesarias para el desarrollo normativo de esta Ley.

La memoria de la actividad del Gobierno en este ámbito se presentará anualmente en la Comisión Parlamentaria precedente.

Disposición Final Cuarta

La presente Ley entrará en vigor el día de su publicación en el Boletín Oficial del País Vasco.

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE GALICIA

1984/9699 Ley 12/1984, de 28 de diciembre de 1984, del Estatuto Gallego del Consumidor y Usuario.

(BOE 139/1985 de 11-06-1985, pág. 17755)

(DOG 23/1985 de 01-02-1985)

La preocupación del Legislador por alcanzar una adecuada defensa y protección jurídica del consumidor y usuario surgió, fundamentalmente, a partir de la década de los años sesenta, como una necesidad ineludible para mejorar la posición de indefensión en que se encuentran amplios sectores de población con el desarrollo de la moderna "sociedad de consumo".

Hay que subrayar que el desarrollo de las técnicas de venta en el mercado impulsó un cambio de perspectiva en las relaciones entre empresarios y clientela, de tal modo que el consumidor o usuario suele verse constringido a contratar en situación de desigualdad que entorpece el libre ejercicio de la autonomía de la voluntad. Asimismo, el gran número de productores y servicios que existe en el mercado para satisfacer las mismas necesidades, la complejidad técnica de muchos de ellos, y la contratación en masa, conduce a una falta de transparencia que dificulta la orientación del consumidor; contribuyendo también a esta situación, el uso ciertamente frecuente de mensajes publicitarios que tratan únicamente de influir en el consumidor o usuario, de una forma sugestiva o insistente, para que adquiera o solicite determinado producto o servicio dotado de una marca; pero no informan correctamente sobre sus características fundamentales. La clarificación de tales situaciones no sólo redundará en beneficio de los consumidores, sino también de los fabricantes e intermediarios de la cadena de distribución, al garantizarse a aquellos la sanidad y calidad de los productos puestos a su disposición en el mercado, y proteger a estos contra las manipulaciones o usos indebidos de sus productos.

Así las cosas, y dentro de la tendencia actual a la creciente penetración de las ideas sociales en el campo general de los consumidores, no es solamente, ni siquiera de una forma primordial, un interés privado que colisiona con el interés privado de las empresas, sino un interés público en general que los poderes públicos deben proteger y tutelar.

Se intentó encubrir la situación de indefenso de los consumidores y usuarios por dos vías, que no excluyen entre sí, sino que se complementan de una forma eficaz. De una parte, los poderes públicos procuran apoyar las iniciativas de los consumidores y usuarios en orden a crear sus propias organizaciones o asociaciones en defensa de sus intereses; y de otra, surgió una nueva disciplina jurídica, bajo el nombre de Derecho del Consumo o Derecho de los Consumidores, que día a día va cobrando un mayor desarrollo tanto en las legislaciones nacionales como en el marco supra nacional.

Debe advertirse, sin embargo, que la adecuada formación de un derecho de los consumidores se ve interferida por la existencia de una variada normativa civil, mercantil, penal y procesal, que no se ajusta fácilmente a los principios que deben informar esta nueva disciplina jurídica; de ahí que el reto que se plantea al Legislador sea el de introducir las necesarias correcciones en esta normativa común que posibiliten una eficaz defensa y protección jurídica de los intereses de los consumidores y usuarios.

En este sentido, y en el plano supranacional, hay que señalar la carta de protección del consumidor del Consejo de Europa, y el programa preliminar de la Comunidad Económica Europea para una política de protección e información a los consumidores, que constituyen un encomiable intento de configurar un catálogo de derechos de los consumidores y usuarios, así como de presentar unas recomendaciones a los países miembros, dirigidas a conseguir una armonización legislativa en este campo.

Entre los derechos de los consumidores y usuarios, que se han ido consolidando, se puede establecer, de una forma general una clasificación fundamental: los derechos substantivos, que se concretan en los derechos a la salud y seguridad física de los consumidores y usuarios, el derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos sociales, y el derecho a una eficaz protección jurídica, administrativa y técnica y a una adecuada reparación de daños y perjuicios; y los de carácter instrumental, que constituyen un presupuesto ineludible para el eficaz ejercicio de los derechos substantivos, pudiendo señalar como tales; el derecho a la información y a la educación como consumidores y usuarios, y el derecho de representación a través de las asociaciones y organizaciones de consumidores y usuarios, y el de que éstas sean consultadas en las materias que les afecten.

Finalmente, y en atención a que no debe acogerse a un concepto uniforme del consumidor o usuario, suelen establecerse medidas de protección especial en relación con aquellas personas que encuentren en especiales circunstancias de indefensión, inferioridad o subordinación, como es el caso de los niños, mujeres en estado de gestación, ancianos y minusválidos.

En esta corriente se inscribe la vigente Constitución española de 1978, que el art. 51 reconoce expresamente 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 y sociales de los mismos; asimismo, promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y consultarán a éstas en las cuestiones que les afecten.

Por lo demás, se debe subrayar que, conforme con lo previsto en el art. 53 de la Constitución, el reconocimiento, respeto y protección de los principios recogidos en el Capítulo III, y, en particular, los que menciona el art. 51 informarán la legislación positiva, la práctica judicial y la actuación de los poderes públicos.

Consciente la Xunta de Galicia de esta problemática, y a fin de dotar a los consumidores y usuarios de un amparo legal para la defensa de sus intereses, y disponiendo la Comunidad Autónoma gallega de competencias exclusivas en esta materia, en virtud del art. 30, apartado i, párrafo cuarto, del Estatuto de Autonomía, se formula la presente Ley del Estatuto gallego del consumidor y usuarios, sin perjuicio de las limitaciones impuestas por el respeto a las normas de aplicación general y las referentes a la política general de precios y las que constituyen la legislación sobre defensa de la competencia, y a los principios constitucionales de la libertad de empresa, en el marco de la economía de mercado y de la libre circulación de bienes en el territorio del Estado.

Por todo lo expuesto, el Parlamento de Galicia aprobó y yo, de conformidad con el art. 13.2 del Estatuto de Galicia y con el art. 24 de la Ley 1/1983, de 22 de febrero, Reguladora de la Xunta y de su Presidente, vengo en,

PROMULGAR; en nombre del Rey, la Ley del Estatuto Gallego del Consumidor y Usuario.

TITULO PRIMERO

PRINCIPIOS GENERALES

Artículo 1

Conforme a lo previsto en el art. 30, apartado I, párrafo cuarto, del Estatuto de Autonomía, la presente Ley tiene por objeto establecer los principios y normas básicas a que debe atenerse la defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios en el ámbito de la Comunidad Autónoma.

Artículo 2

Se entiende por consumidores y usuarios, a los efectos de esta Ley, todas las personas físicas o jurídicas que adquieran, utilicen o disfruten de bienes, muebles, inmuebles y semovientes, medios, productos o servicios y actividades, cualquiera que sea la naturaleza, pública o privada, individual o colectiva, de quien lo produce o interviene, directa o indirectamente, en su comercialización, siempre que su destino final sea para su uso personal, familiar o colectivo.

Artículo 3

Son derechos de los consumidores y usuarios:

- a) El derecho a la protección de la salud y seguridad y del medio ambiente adecuado.
- b) El derecho a la protección de sus intereses económicos y sociales.
- c) El derecho a la información y educación en materia de uso y consumo.
- d) El derecho a crear sus propias organizaciones en orden a la representación y defensa de sus intereses, y a que éstas sean consultadas en materias que les afecten.
- e) El derecho a la protección jurídica, administrativa y técnica y a la reparación de daños y perjuicios.

Artículo 4

Se otorgará una protección prioritaria y rigurosa a los derechos de los consumidores y usuarios, en relación con la adquisición y disfrute de aquellos productos y servicios de consumo y uso común ordinario o generalizado, y especialmente a los de rápido consumo y perecederos.

TITULO SEGUNDO

DERECHOS DEL CONSUMIDOR

CAPITULO PRIMERO

DERECHO A LA PROTECCION DE LA SALUD Y SEGURIDAD

Artículo 5

Los bienes, medios, productos, servicios y actividades ofertados en el mercado deben ser suministrados o prestados de modo que, en condiciones razonables y previsibles, no lleven consigo riesgos que puedan eliminar o reducir las condiciones de seguridad para la vida y la salud de los consumidores y usuarios. En otro caso, y a través de procedimientos eficaces, deberán ser retirados del mercado los bienes, medios y productos, o suspendidos los servicios y actividades susceptibles de generar tales riesgos.

Artículo 6

Cualquier riesgo previsible que pudiera provenir de la normal utilización de bienes y servicios, en atención a su naturaleza y a las eventuales circunstancias personales que puedan concurrir en su destinatario, habrá de ser puesto en conocimiento previo de los consumidores y usuarios por los medios apropiados y en forma clara y visible.

Artículo 7

En el etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios y bebidas puestos a disposición de los consumidores deberán observarse las normas comunes o las específicas de cada producto, y, en particular, se facilitará una correcta información al consumidor sobre los ingredientes, aditivos, fecha de producción y caducidad, modo de empleo, conservación, número del registro sanitario de alimentos o cualquier otra circunstancia que pueda afectar a la salud y seguridad.

Con objeto de mantener los alimentos y bebidas en condiciones idóneas para su consumo, se adoptarán, asimismo, las medidas necesarias para evitar la alteración o contaminación que, para tales productos, pudiese provenir de falta de higiene en su manipulación, de envasado defectuoso o de inadecuadas condiciones de transporte, conservación o comercialización.

Se regularán los casos, modalidades y condiciones en que se podrá efectuar la venta ambulante de bebidas y alimentos.

Artículo 8

En relación con los productos farmacéuticos, la Administración Gallega, con la necesaria colaboración de los organismos encargados de la protección y defensa de los consumidores y usuarios, adoptará las medidas necesarias para el estricto cumplimiento de la normativa vigente, en atención a su particular incidencia sobre las condiciones de seguridad para la vida y la salud de las personas. Del mismo modo se arbitrarán las medidas oportunas en orden a evitar los riesgos que para la salud de los consumidores pudiese representar el uso inadecuado de los productos zoo y fitosanitarios.

Los cosméticos y detergentes habrán de ajustarse a la normativa vigente, en particular en lo que se refiere a su composición envasado y etiquetado, con objeto de garantizar su inocuidad y prevenir los riesgos derivados de su uso inadecuado.

Los fertilizantes, insecticidas, fungicidas, herbicidas y todos los artículos que lleven en su composición sustancias tóxicas, cáusticas, corrosivas o abrasivas deberán ir envasados con las debidas garantías, y en el etiquetado mismo se deberá suministrar al usuario una correcta y clara información sobre los riesgos que comportan su manipulación y su empleo, así como las adecuadas prevenciones y los pertinentes tratamientos en casos de urgencia por posibles descuidos, con una correcta, clara y visible información.

Respecto a los productos enumerados en el párrafo anterior, se establecerán normas rigurosas para evitar que, en su almacenaje, transporte o venta, se pueda producir contaminación de artículos alimentarios o confusión en el consumidor por similitud externa o proximidad de los productos en los establecimientos de expedición.

Artículo 9

Se adoptarán las medidas oportunas en orden a que los productos manufacturados que puedan generar un riesgo para la salud y seguridad física de las personas, sean sometidos a controles rigurosos y eficaces en su proceso de fabricación, transporte y comercialización, prestando a este respecto la debida atención a los servicios de reparación y mantenimiento.

Artículo 10

El Gobierno Gallego, anualmente, llevará a cabo la confección de una relación de productos, bienes y servicios considerados de primera necesidad, atribuyéndose esta condición a aquellos que por ser de uso o consumo común, ordinario o generalizado, y, por lo tanto, afectar a amplios sectores de la población, necesitan de un control más intenso y continuado.

Artículo 11

Quien pretenda adquirir, utilizar o disfrutar de una vivienda para su uso particular, familiar o colectivo, tendrá derecho a obtener del que la ofrece en el mercado una información veraz sobre las características constructivas, calidades de material e instalaciones de todo tipo, incluso aquellas que conlleven un ahorro energético, condiciones higiénico-sanitarias, y todas aquellas circunstancias que puedan repercutir en la salud y seguridad de las personas y en la calidad de vida.

En todo caso, se observará la prohibición de utilizar en la construcción de viviendas en locales de uso público materiales y demás elementos susceptibles de generar riesgos para la salud y seguridad de las personas.

Artículo 12

Los poderes públicos, conforme a la normativa vigente, y en atención al interés general de los consumidores y usuarios, velarán por la seguridad, calidad y salubridad de los transportes y locales de uso público, ejerciendo de una forma rigurosa y eficaz las funciones de control, inspección y sanción, en su caso, que tienen atribuidas para asegurar el cumplimiento de aquellas condiciones.

La prescripción contenida en el párrafo anterior se ejercerá con especial rigor e intensidad respecto de los transportes y locales destinados al uso y servicios de menores en edad escolar.

Artículo 13

Los poderes públicos, ya sea directamente a través de los propios órganos de la Administración, o bien en colaboración con las organizaciones y asociaciones de consumidores y usuarios, organizarán campañas informativas, así como actuaciones programadas de control de calidad, especialmente en relación con los productos y servicios de uso o consumo común, ordinario o generalizado, y con los que reflejen una mayor incidencia en los estudios estadísticos y epidemiológicos, dirigidas, entre otros objetivos, a:

1. Prevenir los riesgos que se pudiesen derivar del uso inadecuado de productos o servicios eventualmente peligrosos, fundamentalmente en los que puedan afectar en mayor grado a la salud y seguridad de las personas.
2. Evitar los fraudes o adulteraciones de que puedan ser objeto los productos en su proceso de fabricación y comercialización.
3. Impedir las situaciones de indefensión o inferioridad en que se puedan encontrar los usuarios y consumidores, tanto en la contratación como durante el desarrollo del contrato y en su genérica posición jurídica de usuarios de un servicio público.
4. Proteger y vigilar de un modo especial los productos con denominación de origen.

Artículo 14

La Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia, a través de los órganos encargados de la aplicación y control de la normativa que garantice el derecho a la protección de la salud y seguridad de los consumidores, publicará anualmente una Memoria detallada de sus actividades, indicando los resultados de los controles efectuados y presentando como anexos los fundamentos de sus decisiones.

CAPITULO II

DERECHO A LA PROTECCION DE LOS INTERESES ECONOMICOS Y SOCIALES DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

Artículo 15

Sin perjuicio de lo que establezcan las normas civiles y mercantiles en la materia, y otras disposiciones de carácter general o las específicas de cada producto o servicio, y en atención al interés general de los consumidores y usuarios, deberán ser respetados y defendidos los legítimos intereses económicos y sociales en los términos establecidos en esta Ley y disposiciones complementarias.

Artículo 16

La publicidad en general de los productos, servicios o actividades ofrecidas en el mercado se ajustará a su verdadera naturaleza, características, condiciones, utilidad o finalidad. Cualquier manifestación publicitaria engañosa que atente contra los legítimos intereses de los consumidores o usuarios será considerada como fraude y podrá ser objeto de sanción administrativa. Las asociaciones de consumidores y usuarios estarán legitimadas para iniciar e intervenir en los oportunos procedimientos administrativos.

Artículo 17

Aquellos métodos de venta que limiten, dificulten o restrinjan la libertad de elección, así como la voluntad de contratar en perjuicio de los consumidores y usuarios, serán debidamente reglamentados.

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, mediante saldos y liquidaciones, o de las que incluyan la concesión de un premio, la participación en un sorteo, concurso y cualquier clase de prima y en todas aquellas que de algún modo puedan redundar en detrimento de la libertad de elección, de la comprobación de calidad o de la voluntad de contratar de los consumidores y usuarios.

Artículo 18

Conforme a la normativa general vigente en la materia, los consumidores y usuarios serán protegidos frente a las eventuales cláusulas abusivas contenidas en los contratos tipo o de adhesión establecidas de una forma unilateral por quien ofrece en el mercado bienes o servicios, incluidos los que faciliten las Administraciones Públicas y las Entidades y Empresas de ellas dependientes.

En especial habrán de cumplir los siguientes requisitos:

- a) Concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, y a los que, en todo caso, habrá de hacerse referencia expresa en el documento contractual.
- b) Entrega, salvo renuncia del interesado, del recibo, justificante, copia o documento acreditativo de la operación, o, en su caso, del presupuesto, debidamente explicado.
- c) Buena fe y justo equilibrio de las contraprestaciones, lo que, entre otras cosas, excluye, además de las previstas en la legislación general, las siguientes:
 1. Los incrementos de precios por servicios accesorios, financiación, aplazamientos, recargos, indemnizaciones o penalizaciones que no correspondan a prestaciones adicionales susceptibles de ser aceptados o rechazados en cada caso y expresado con la debida claridad y separación.
 2. La repercusión sobre el consumidor o usuario de fallos, defectos o errores administrativos, bancarios o de domiciliación de pagos, que no le sean directamente imputables, así como el costo de los servicios que en su día y por un tiempo determinado se ofrecieron gratuitamente.
 3. La inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor o usuario.
 4. La negativa expresa al cumplimiento de las obligaciones o prestaciones propias del productor o suministrador, con reenvío automático a procedimientos administrativos o judiciales de reclamación.
 5. La imposición de renunciaciones a los derechos del consumidor y usuario reconocidas en esta Ley.
 6. La obligada adquisición de bienes o mercancías complementarias o accesorias no solicitadas.

Artículo 19

Se adoptarán todas las medidas precisas y oportunas para la defensa de la calidad de los bienes y servicios ofrecidos en el mercado y el mantenimiento de la transparencia en los precios.

A este respecto, los bienes y servicios puestos a la venta se ajustarán a sus propias normas de calidad, y en general se exigirá de los mismos que sean ajustados a la finalidad que puede motivar su adquisición, conforme a las expectativas razonables que se deriven de su descripción, precio y otras circunstancias.

Asimismo, para mantener la transparencia de los precios en el mercado, se exigirá absoluta precisión en el precio de la adquisición, ya sea al contado o aplazado, y, al mismo tiempo, se garantizará la exactitud en el peso y en la medida.

Artículo 20

Respecto a los bienes de naturaleza duradera, se adoptarán dentro de la normativa vigente las medidas que conduzcan a lograr los siguientes objetivos:

a) Entrega, por el fabricante o vendedor, de una garantía que, formalizada por escrito, expresará necesariamente:

1. El garante.
2. El beneficiario de la garantía.
3. El objeto o contenido de la garantía.
4. El plazo de duración de la garantía, durante el cual el beneficiario de la misma tendrá derecho, como mínimo, a la reparación totalmente gratuita de los vicios o defectos originarios y de los daños y perjuicios por ellos ocasionados, así como la sustitución del objeto adquirido por otro de idénticas características o a la devolución del precio pagado en los presupuestos en que la reparación efectuada no hubiese sido satisfactoria y el bien no tuviese las condiciones óptimas para cumplir el uso a que estuviese destinado.
5. Una información precisa que le permita diferenciar con claridad los servicios postventa debidos por el vendedor o fabricante en concepto de garantía contractual de los que tienen que ser costeados a su cargo.

b) Adecuado servicio técnico y existencia de repuestos durante el período ordinario de duración según los casos. En todo caso, los poderes públicos velarán por las condiciones de los servicios postventa.

Artículo 21

El régimen de comprobación, garantía y posibilidad de renuncia o devolución que se establezca en los contratos, deberá permitir, en conformidad con la legislación general, que el consumidor o usuario se asegure de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del producto o servicio; pueda reclamar con eficacia en caso de error, defecto o deterioro y hacer efectivas las garantías de calidad o nivel de prestación, así como obtener la devolución equitativa del precio en el mercado del producto o servicio, total o parcial, en caso de incumplimiento.

CAPITULO III

DERECHO A LA INFORMACION Y EDUCACION

Artículo 22

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 riesgos previsibles, de tal forma que puedan realizar una elección consciente y racional entre los diversos bienes y servicios concurrentes y utilizarlos de una manera segura y satisfactoria.

Artículo 23

Para garantizar el derecho de los consumidores y usuarios a una correcta información sobre los diversos bienes y servicios que se ofrecen en el mercado, la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia exigirá el estricto cumplimiento de la normativa vigente, común o específica de cada producto o servicio, relativa a la fabricación, composición y etiquetado, presentación y publicidad de los productos y servicios puestos a la venta.

Se arbitrarán 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, particularmente, sobre los siguientes extremos: Origen empresarial y procedencia geográfica, naturaleza y composición; calidad, cantidad y categoría comercial; condiciones de idoneidad para el consumo y advertencias sobre riesgos previsibles; condiciones de los servicios, precios y demás características relevantes.

En todo caso, la Administración de la Comunidad Autónoma fomentará la oportuna información sobre el modo de utilización, las contraindicaciones y las garantías de los productos.

A estos efectos, y en el ámbito de la Comunidad Autónoma Gallega, se propiciará el empleo del gallego.

Artículo 24

Con el fin de facilitar a los consumidores y usuarios la información precisa 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 Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia 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 organización o asociación de consumidores.

En las Oficinas de Información no estará permitida la publicidad expresa o encubierta.

Artículo 25

Con la finalidad de conseguir que el consumidor o usuario pueda efectuar una elección racional entre los diversos productos y servicios puestos a su disposición en el mercado, el Gobierno Gallego instrumentará las medidas precisas para el desarrollo de las siguientes actuaciones:

- a) La utilización de etiquetas voluntarias informativas.
- b) El otorgamiento, por una Entidad pública o privada, de certificados de calidad o denominación de origen que acrediten la adecuación del producto o servicio o determinadas normas de calidad.
- c) La realización de ensayos o pruebas comparativas entre los productos y servicios concurrentes.

Artículo 26

Los poderes públicos promoverán la educación y la formación permanente de los consumidores o usuarios con la finalidad de que puedan conseguir y desarrollar un comportamiento en libertad y responsabilidad en el mercado de bienes y servicios, y lleguen a conocer sus derechos y deberes y la forma de ejercerlos adecuadamente.

Para lograr estos fines, el Gobierno Gallego adoptará las medidas oportunas en orden a que se dé acogida en el sistema educativo a las enseñanzas en materia de consumo.

Se promoverá asimismo, la información y educación de los consumidores o usuarios a través de los medios de comunicación social de titularidad pública, facilitando el acceso a ellos a las asociaciones de consumidores y usuarios y a grupos o Entidades interesadas.

Asimismo se llevarán a cabo campañas informativas con la finalidad de conseguir que el usuario de servicios alcance los conocimientos adecuados sobre sus peculiaridades.

CAPITULO IV

DERECHO DE REPRESENTACION, CONSULTA Y PARTICIPACION

Artículo 27

Los consumidores y usuarios tienen derecho a constituirse en organizaciones y asociaciones para hacer efectiva una adecuada representación y defensa de sus intereses.

Las asociaciones de consumidores y usuarios, 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 agrupaciones o federaciones.

El Gobierno Gallego adoptará las medidas precisas para promover el asociacionismo y dar adecuada y eficaz participación a las asociaciones de consumidores y usuarios.

Artículo 28

A los efectos de la presente Ley, serán reconocidas como organizaciones de consumidores y usuarios aquellas que, estando legalmente constituidas, tengan como finalidad primordial la defensa información y educación de los mismos y estén inscritas en el Registro correspondiente.

También se considerarán organizaciones de consumidores y usuarios las Entidades constituidas por los mismos con arreglo a la legislación cooperativa que entre sus fines figure, necesariamente, la educación y formación de sus socios, y están obligados a constituir un fondo con tal objeto, según su legislación específica.

Artículo 29

El Gobierno Gallego establecerá los cauces adecuados para que las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios sean consultados en cuantos temas puedan afectar directamente al interés de los consumidores y usuarios.

Las asociaciones de consumidores y usuarios se consultarán en los términos del art. 130, apartado 4º de la Ley de Procedimiento Administrativo, en la elaboración de todas aquellas disposiciones de carácter general que afecten directamente a los consumidores y usuarios, siempre que razones de urgencia o interés general no aconsejen lo contrario.

El Gobierno Gallego, por razones de interés general, promoverá la colaboración entre organizaciones de consumidores y empresarios.

CAPITULO V

DERECHO A LA PROTECCION JURIDICA, ADMINISTRATIVA Y TECNICA Y REPARACION DE DAÑOS Y PERJUICIOS

Artículo 30

De acuerdo con lo establecido en la legislación general del Estado en materia de garantías y responsabilidades, los consumidores y usuarios tendrán derecho a una eficaz protección jurídica, administrativa y técnica ordenada a la prevención o reparación de los daños y perjuicios que puedan sufrir como consecuencia de la adquisición, uso o disfrute de los bienes y servicios que se ponen a su disposición en el mercado.

Artículo 31

Se creará una comisión consultiva, que tendrá que ser consultada en la adopción de aquellas disposiciones que afecten directa o indirectamente a la protección y defensa de los consumidores y usuarios, y velará por la correcta aplicación de la normativa vigente en esta materia. En esta comisión tendrán que estar adecuadamente representadas las asociaciones que tengan como objetivo la defensa de los consumidores y usuarios y las organizaciones o Entidades vinculadas a intereses profesionales o empresariales, así como los órganos de la Administración Gallega que desarrollen competencias en esta materia.

La comisión creada a tales efectos podrá también realizar funciones de arbitraje en materia de consumo, teniendo sus decisiones un carácter vinculante para las partes cuando así lo aceptasen por compromiso expreso.

TITULO TERCERO

GRUPOS DE PROTECCION ESPECIAL

Artículo 32

1. Los niños, mujeres en estado de gestación, ancianos, disminuidos físicos y psíquicos y, en general, aquellos consumidores o usuarios que, de una forma individual o colectiva, se encuentren en una situación de inferioridad o indefensión, deberán recibir una protección especial en lo referente al consumo o utilización de los bienes o servicios puestos a su disposición en el mercado.

2. Los órganos y servicios de la Administración Autónoma Gallega que tengan atribuidas competencias en materia de consumo adoptarán las siguientes medidas en relación con los bienes o servicios destinados a ser consumidos o utilizados por aquellas personas:

a) En el etiquetado, presentación y publicidad de aquellos bienes o servicios se proporcionará una correcta información, así como las advertencias precisas, por medios claros y notorios, acerca de los riesgos que para la salud y seguridad física de sus destinatarios se pudiesen derivar de un uso normal o de un previsible mal uso.

b) Se instrumentarán los controles necesarios para verificar el estricto cumplimiento de las condiciones de seguridad exigidas legalmente, en orden a garantizar un uso o disfrute sin riesgos de aquellos bienes o servicios.

Artículo 33

En los medios de comunicación social de carácter público o que reciban alguna subvención o ayuda con cargo a los fondos públicos, los mensajes dirigidos a los niños a través de los anuncios publicitarios, programas, espectáculos o publicaciones deben reunir las siguientes condiciones:

a) Evitar la manipulación psíquica de los niños, con el fin de no interferir en el adecuado desarrollo de su personalidad.

b) Evitar la incitación a la violencia o a la realización de actos delictivos.

c) No sugerir hábitos de consumo de bebidas alcohólicas, tabaco o cualquier otro producto que pueda originar efectos nocivos para la salud o que generen dependencia.

d) Que sus contenidos no sean contrarios a la moral pública y ofendan sentimientos éticos o religiosos.

Artículo 34

El Gobierno Gallego establecerá la normativa adecuada para que los ancianos y disminuidos físicos no se vean discriminados, por razones de inferioridad o indefensión, en los diferentes aspectos de la vida social que afecten al uso o disfrute de los bienes y servicios que se pongan a su disposición en el mercado. En particular, se adoptarán las medidas oportunas para facilitarles la utilización de los transportes y servicios públicos y el acceso a los locales de uso público.

DISPOSICIONES FINALES

Disposición Final Primera

La incoación, trámite y resolución de los expedientes sancionadores que se deriven de la presente Ley y de otras disposiciones que se dicten en su desarrollo, así como la finalización de los mismos en la vía administrativa, corresponderá a los órganos competentes de la Comunidad Autónoma que tengan asumidas reglamentariamente tales facultades.

En lo que afecta a la calificación de infracciones, tipo de sanciones y, en su caso, cuantía de las mismas, será de aplicación el régimen general que rige para el Estado.

Disposición Final Segunda

El Gobierno Gallego promoverá oportunamente la creación de laboratorios que tengan por objeto efectuar ensayos, controles y análisis, en la medida en que cuente con medios para su realización o, en otro caso, por medio de la colaboración con otras Entidades y organismos capaces de prestar la asistencia técnica adecuada; todo ello con objeto de facilitar una información útil a los consumidores o de contribuir a la mejora de la calidad de los productos, así como proporcionar los informes precisos a los órganos de la Administración encargados del ejercicio de la potestad sancionadora en materia de consumo, pudiendo emitir las certificaciones correspondientes.

Disposición Final Tercera

El Gobierno Gallego presentará anualmente ante la Comisión correspondiente del Parlamento Autónomo una Memoria de las actividades que desarrolle en el ámbito del consumo.

Disposición Final Cuarta

El Gobierno Gallego podrá dictar cuantas disposiciones legales sean precisas para el desarrollo normativo de la presente Ley.

Disposición Final Quinta

La presente Ley entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el («Diario Oficial de Galicia»).

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE GALICIA

Ley 11/2004, de 19 de noviembre, de inspección de consumo de Galicia

Exposición de motivos.

La Comunidad Autónoma de Galicia, de acuerdo con lo establecido en el artículo 30.I.4 del Estatuto de autonomía, tiene competencia exclusiva en materia de consumo.

En desarrollo de esta competencia, por medio de la Ley 12/1984, de 28 de diciembre, se aprobó el Estatuto gallego del consumidor y usuario. La aprobación de este estatuto, habiendo sido uno de los primeros en aprobarse, pone de manifiesto la preocupación y sensibilización del legislador autonómico respecto a todas aquellas cuestiones relacionadas con el campo del consumo.

No obstante lo anterior, los esfuerzos del legislador gallego no se circunscribieron al campo de la elaboración de una norma sustantiva como es el Estatuto gallego del consumidor y usuario sino que, en orden a conseguir una mejor y mayor protección de los intereses de los consumidores y usuarios, por medio de la Ley 8/1994, de 30 de diciembre, se creó el Instituto Gallego de Consumo, como organismo autónomo de carácter administrativo que establece una estructura administrativa para una mejor y más eficaz información y defensa del consumidor y usuario.

Dentro de este ámbito organizativo, una pieza fundamental para el control del mercado es la inspección de consumo; inspección de consumo que, teniendo en cuenta la mayor complejidad del mercado y la actual economía globalizada, debe ser objeto de una cada vez mayor profesionalización y especialización, así como de un cuerpo normativo que ampare sus actuaciones, lo que redundará, además de en una mayor eficacia de las actuaciones inspectoras, en una mayor seguridad jurídica, tanto para los consumidores y usuarios como para las empresas objeto de inspección.

En este campo de la seguridad jurídica y la regulación de las potestades administrativas, la actividad de la administración pública se adaptó a la nueva realidad administrativa por medio de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero. Este nuevo marco normativo de la administración pública establece nuevas cautelas y garantías a favor de los administrados, dejando un margen de maniobra amplio para que cada comunidad autónoma, respetando sus principios esenciales, pueda adaptar su actuación a sus necesidades y realidades específicas.

Por ello, es, dentro de este marco general, donde ha de incardinarse la presente Ley de inspección en materia de consumo, inspección que corresponde a la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia de conformidad con el artículo 30.I.4 del Estatuto de autonomía de Galicia y con la Ley 12/1984, de 28 de diciembre, por la que se aprueba el Estatuto gallego del consumidor y usuario, ya citados.

El objetivo perseguido es la regulación de la inspección en materia de consumo de una forma global, incluyendo la fase de actuaciones previas del procedimiento sancionador, que es donde alcanza su mayor virtualidad, pero sin olvidar otras funciones de la inspección de consumo que no se plasman en un procedimiento administrativo sancionador.

En este sentido, se establece un elenco de funciones donde la actuación de la inspección se plasma de una forma amplia abarcando todas aquellas actuaciones que, de forma directa o indirecta, contribuyan a una mayor defensa de los derechos de los consumidores y usuarios; así, además de las funciones tradicionales de la inspección, se añaden otras como la propuesta de mediación o informar a las empresas y consumidores de las exigencias establecidas en la normativa relativa a la defensa de los consumidores y usuarios.

Estas funciones, concebidas de modo amplio, permitirán a las autoridades de consumo establecer planificaciones generales a fin de investigar aquellos sectores del mercado donde se encuentre un mayor déficit de cumplimiento de la normativa de protección al consumidor, especialmente respecto a aquellos productos, servicios o actividades de los que podrían derivarse riesgos para su salud y seguridad, en aras de incluirlos como prioritarios de las actividades de vigilancia y control.

De igual forma, esta concepción amplia permite obtener la flexibilidad necesaria para hacer frente a las nuevas formas de comercialización o de actuación de los distintos agentes que actúan en la producción y comercialización de bienes o servicios en el mercado, como por ejemplo la verificación del cumplimiento de los códigos de buenas prácticas empresariales, siendo éstos, como así se pone de manifiesto en la normativa de la Unión Europea, una pieza

importante dentro de los sistemas de autocontrol y evaluación que redundan en beneficio del consumidor.

A través de la presente Ley también se crean las escalas de inspectores y subinspectores de consumo, pretendiendo alcanzar una mayor profesionalización de los funcionarios que realizan funciones de inspección, habiéndose optado por la creación de dos escalas debido a la variedad de actuaciones y distinta complejidad de las funciones encomendadas a la Inspección de Consumo, que aconsejan la creación de estas dos escalas, donde las actividades más complejas quedarían reservadas a los inspectores de consumo, correspondiendo a la escala de subinspectores de consumo la prestación de apoyo a los inspectores.

También se regulan en la presente Ley las actuaciones de la Inspección de Consumo, determinando tanto sus potestades como las obligaciones de los interesados, así como la documentación de sus actuaciones, todo ello en orden a conseguir una mayor seguridad jurídica que sea compatible con las finalidades de la Inspección de Consumo. Dentro de este equilibrio ha de destacarse la regulación de la potestad establecida en la normativa de datos de carácter personal, de poder acceder por la Inspección de Consumo a estos datos en el ejercicio de sus funciones.

Por todo lo expuesto, el Parlamento de Galicia aprobó y yo, de conformidad con el artículo 13.2 del Estatuto de Galicia y con el artículo 24 de la Ley 1/1983, de 23 de febrero, reguladora de la Xunta y de su presidente, promulgo en nombre del Rey, la *Ley de inspección de consumo de Galicia*.

Artículo 1. Objeto.

La presente Ley tiene por objeto la regulación de la inspección en materia de consumo en la Comunidad Autónoma de Galicia.

Artículo 2. Funciones de la Inspección de Consumo.

Corresponden a la Inspección de Consumo las siguientes funciones:

1. Vigilar, verificar y constatar el cumplimiento de la normativa que pueda afectar, directa o indirectamente, a los derechos de los consumidores y usuarios en la comercialización de productos y prestación de servicios que tengan como destinatarios finales a los consumidores y usuarios.
2. Investigar y comprobar los hechos de los que tenga conocimiento la administración en materia de consumo, por presuntas infracciones o irregularidades en materia de defensa del consumidor y usuario.
3. Informar a las empresas, durante la realización de sus actuaciones, sobre las exigencias, cumplimiento y aplicación de la normativa vigente en materia de protección y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, así como facilitar a los consumidores y usuarios la información que precisen para el adecuado ejercicio de sus derechos, divulgando el sistema arbitral de consumo.
4. Realizar actuaciones de mediación en aquellos casos en que a través de este medio puedan solucionarse los posibles conflictos que puedan surgir entre empresarios y consumidores y usuarios.
5. Elaborar los informes que requiera su actividad, así como los recabados por los órganos competentes en materia de arbitraje de consumo o potestad sancionadora, y los que, en su caso, le sean requeridos por otros órganos de la Administración de la Comunidad Autónoma.
6. Estudiar, preparar y ejecutar las campañas de inspección, así como cualquier otra actuación preparatoria para la correcta ejecución de sus funciones.
7. Ejecutar las acciones derivadas del sistema de intercambio rápido de información relativo a la seguridad de los productos industriales.
8. Ejecutar las órdenes dictadas por las autoridades competentes en materia de consumo en el ámbito de la inspección de consumo.
9. Cualquier otra que se establezca en el desarrollo reglamentario de la presente Ley.

Artículo 3. Obligaciones ante la Inspección de Consumo.

1. A fin de salvaguardar los derechos de los consumidores y usuarios, las personas físicas o jurídicas, asociaciones o entidades que de cualquier forma intervengan en la producción o comercialización de bienes o servicios estarán obligadas, por requerimiento de los órganos competentes en materia de consumo o de los funcionarios de la Inspección de Consumo:

- A suministrar toda clase de información y datos, incluidos los de carácter personal, sobre instalaciones, productos, servicios, transacciones comerciales o contratos de prestación de servicios, permitiendo la directa comprobación de los funcionarios de la Inspección de Consumo.

- A exhibir la documentación que sirva de justificación de las transacciones efectuadas o contrataciones realizadas, de los precios y márgenes aplicados y de los conceptos en que se desglosan los mismos.
 - A facilitar copia o reproducción de la referida documentación, incluida aquélla que contenga datos de carácter personal.
 - A permitir que se practique la oportuna toma de muestras de los productos o mercancías que elaboren, distribuyan o comercialicen o que se practique cualquier otro tipo de control o ensayo sobre productos o bienes en cualquier fase de elaboración, envasado o comercialización.
 - Y, en general, a consentir la realización de las visitas de inspección y a dar toda clase de facilidades para ello.
2. En la inspección de los productos objeto de venta o de la prestación de servicios, el compareciente habrá de justificar, en el momento de la inspección, el cumplimiento de los requisitos exigidos por la legislación vigente para su venta o prestación.
3. La falsedad, así como la constancia en dichos documentos de datos inexactos o incompletos, se considerará infracción en materia de consumo, sin perjuicio de que, si se observase la posible existencia de delito o falta, se pase el tanto de culpa a los tribunales de justicia.
4. La carencia de toda o parte de la documentación reglamentaria exigida, su defectuosa llevanza o la negativa a suministrarla, cuando afecte fundamentalmente a la determinación de los hechos imputados o a la calificación de los mismos, se estimará como presunción de infracción, salvo prueba en contrario.
5. Sólo podrán requerirse datos de carácter personal cuando los mismos sean imprescindibles para el cumplimiento de las funciones de la Inspección de Consumo.

Artículo 4. Colaboración con la Inspección de Consumo.

A fin de salvaguardar los derechos de los consumidores y usuarios, y dentro de las funciones de la Inspección de Consumo, las empresas con participación pública, organizaciones empresariales y corporativas, así como las organizaciones de consumidores y usuarios, prestarán cuando sean requeridas para ello cualquier información que les soliciten los correspondientes servicios de inspección, incluidos datos de carácter personal, a los que será de aplicación lo establecido en el apartado 5 del artículo anterior. El incumplimiento de esta obligación supondrá infracción en materia de consumo.

Artículo 5. Escalas de la Inspección de Consumo.

1. La actividad inspectora en materia de consumo será realizada por los funcionarios de la Inspección de Consumo, que se estructura en las siguientes escalas que se crean a través de la presente Ley:
- a. Escala de inspectoras e inspectores de consumo, perteneciente al cuerpo de gestión, grupo B, de la Xunta de Galicia, y
 - b. Escala de subinspectoras y subinspectores de consumo, perteneciente al cuerpo administrativo de la Xunta de Galicia, grupo C.

Para el ingreso en estas escalas se exigirá estar en posesión de la titulación correspondiente al grupo a que pertenece cada una, de acuerdo con la normativa de función pública.

2. Corresponde a los inspectores de consumo la dirección y ejecución de las acciones dirigidas al cumplimiento de las funciones establecidas en el artículo 2 de la presente Ley.
3. Corresponde a los subinspectores de consumo la prestación de apoyo a las labores encomendadas a los inspectores de consumo.
4. El acceso a estas escalas será a través de cualquiera de los sistemas de acceso previstos en la normativa de función pública.
5. Las funcionarias y los funcionarios de la Inspección de Consumo se integran dentro del Instituto Gallego de Consumo creado por la Ley 8/1994, de 30 de diciembre, con dependencia orgánica de dicho instituto y con la dependencia funcional establecida reglamentariamente.

Artículo 6. Habilitación de funcionarios para la realización de funciones de inspección de consumo.

En caso de necesidad del servicio o por la naturaleza de la inspección, el presidente del Instituto Gallego de Consumo podrá habilitar funcionarios pertenecientes al grupo B como inspectores de consumo y funcionarios del grupo C como subinspectores de consumo.

Estas habilitaciones podrán ser para un caso concreto o por un período de tiempo que en ningún caso podrá ser superior a seis meses continuados y siempre cumpliendo con las garantías de profesionalidad y especialización para el caso.

Deberá procederse a ajustar la plantilla de personal cuando, realizada una habilitación, el objeto de la misma ponga de manifiesto una necesidad continua y permanente, con el fin de atender a ésta.

Artículo 7. Carácter y colaboración del funcionariado de la Inspección de Consumo.

1. Los funcionarios de la Inspección de Consumo, en el ejercicio de sus funciones, tendrán el carácter de autoridad y, para el desarrollo de sus funciones, podrán recabar la ayuda que resulte precisa de cualquier otra autoridad o de sus agentes, que deberán prestársela, incluidos los pertenecientes a los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado de acuerdo con su normativa específica.

2. Asimismo, los funcionarios de la Inspección de Consumo deberán colaborar con otros departamentos de la Xunta de Galicia u otras administraciones, de acuerdo con lo establecido en la Ley de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, en la verificación de los requisitos de comercialización o prestación de servicios destinados a los consumidores y usuarios.

3. En la planificación de las actuaciones de la Inspección de Consumo se actuará, en la medida de lo posible, en coordinación con otras inspecciones de cualquier administración pública, especialmente con las de la Administración local.

Artículo 8. Forma de realización de las actuaciones inspectoras.

1. En el ejercicio de sus funciones, el funcionariado de la Inspección de Consumo estará obligado a identificarse como tal y, cuando le sea solicitado, exhibir las credenciales de su condición.

2. Lo dispuesto en el punto anterior, en lo relativo al carácter previo de la identificación, no será de aplicación en aquellos casos en que la finalidad de la inspección pueda frustrarse por tal motivo.

Sólo podrá actuarse de la forma establecida en el párrafo anterior siempre que las labores de inspección se realicen en lugares de acceso público y se determinen, por escrito, las causas que justifiquen tal actuación.

3. Las actuaciones de la Inspección de Consumo se practicarán en la forma que resulte más cómoda para aquellas personas con quienes hayan de realizarse y compatible, en la medida de lo posible, con sus obligaciones laborales o profesionales.

Artículo 9. Visitas de inspección.

1. El funcionariado de la Inspección de Consumo podrá en cualquier momento realizar visitas a las empresas, actividades y establecimientos dedicados a la comercialización de productos o a la prestación de servicios para la práctica de cualquiera de las actuaciones referentes a sus labores. A estos efectos, el funcionariado de la Inspección de Consumo tendrá la facultad de acceder libremente y sin notificación previa, en cualquier momento, a las instalaciones, locales o dependencias, previa acreditación de su condición, sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 2 del artículo 8 de la presente Ley.

2. El funcionariado de la Inspección de Consumo durante la visita podrá ir acompañado del jefe de servicio o de los técnicos especialistas en la materia correspondiente, en aquellos casos en que se estime conveniente.

3. Durante la visita los funcionarios de la Inspección de Consumo podrán:

- a. Inspeccionar los productos objeto de venta, el local y sus dependencias, realizando las verificaciones y comprobaciones que procedan.
- b. Exigir la presentación de documentación, libros y registros que tengan relación con el objeto de la investigación, a fin de examinarlos y obtener las copias o reproducciones necesarias, incluidos aquéllos que contengan datos de carácter personal.
- c. Solicitar declaración, datos o antecedentes del titular, responsable o representante de la empresa o actividad y recabar información de los empleados o clientes sobre cuestiones relacionadas con el objeto de la inspección, incluidos datos de carácter personal.
- d. Realizar mediciones y tomar muestras o fotografías, así como practicar cualquier otra prueba por los medios legales permitidos.

3. Llevar a cabo cuantas actuaciones sean precisas en razón del cumplimiento de las funciones de inspección que desarrollan.

Artículo 10. Citaciones.

1. El funcionariado de la Inspección de Consumo podrá efectuar citaciones a fin de que las personas titulares de empresas, actividades o establecimientos, o sus representantes legales, se personen en el lugar donde se encuentre el domicilio de la empresa, donde se realice la venta de los productos o la prestación de los servicios o en las oficinas del Instituto Gallego de

Consumo a los efectos de facilitar el desarrollo de la labor inspectora y aportar la documentación precisa y cuanta información o datos sean necesarios, incluida aquélla con datos de carácter personal.

2. Estas citaciones podrán realizarse igualmente a cualquier consumidor o usuario, siempre que sea absolutamente imprescindible para la actividad inspectora.

3. En las citaciones se hará constar el lugar, fecha, hora y objeto de la comparecencia, procurando la mínima perturbación de las obligaciones laborales y profesionales de las personas citadas, que podrán acudir acompañadas de asesores identificados.

Artículo 11. Requerimientos.

1. El funcionariado de la Inspección de Consumo, en el ejercicio de las funciones que tiene reconocidas, está facultado para requerir la presentación o remisión de documentos, el suministro de datos, incluso de carácter personal, de acuerdo con lo dispuesto en los apartados 1 y 5 del artículo 3, o la ejecución de las actuaciones necesarias para el esclarecimiento de los hechos objeto de la actividad inspectora. Su incumplimiento se entenderá como obstrucción a la inspección o negativa a facilitar la información requerida por ellos, sin perjuicio de lo establecido en el apartado 4 del artículo 3 de la presente Ley.

2. Cuando de la inspección realizada resultasen simples inobservancias de exigencias o requisitos fácilmente subsanables, de las que no se deriven daños o perjuicios inmediatos para los consumidores o usuarios, la inspección podrá formular al titular o representante del establecimiento o servicio los requerimientos que estime oportunos, a fin de lograr su efectiva adecuación a la normativa vigente.

En este caso, el requerimiento recogerá las anomalías, irregularidades o deficiencias apreciadas con la indicación, en su caso, del plazo para su subsanación.

Artículo 12. Documentación de la actuación inspectora.

1. Las actuaciones del funcionariado de la Inspección de Consumo se documentarán en comunicaciones, diligencias, informes y actas. Los requisitos específicos de estos documentos, sin perjuicio de lo establecido en la presente Ley, son los determinados reglamentariamente.

2. Las diligencias son los documentos que redacta el funcionariado de la Inspección de Consumo en el curso del procedimiento inspector para hacer constar cualquier hecho, circunstancia o manifestación con relevancia para la inspección.

La diligencia será válida con la firma únicamente del personal actuante en aquellos casos en que no se requiera la presencia de un compareciente o ésta no sea posible, o bien cuando su presencia pueda frustrar la acción inspectora.

3. Las actas de inspección son documentos que redactan los funcionarios de la Inspección de Consumo en los que se recoge el resultado de la función inspectora de vigilancia y verificación del cumplimiento de las disposiciones y normativa de protección y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios durante las visitas de inspección y en las que deben figurar, como mínimo, la fecha, hora y lugar de la inspección, la identificación de los funcionarios actuantes, el motivo de la inspección, la ubicación del establecimiento o actividad inspeccionada y la referencia a los hechos constatados.

4. Las diligencias y las actas de inspección tienen naturaleza de documento público y tendrán valor probatorio de los hechos que motiven su formalización, salvo que se acredite lo contrario.

Artículo 13. Ratificación de las actuaciones.

El superior jerárquico o los instructores de los procedimientos podrán solicitar de los funcionarios de la Inspección de Consumo intervinientes la ratificación de las actas o diligencias formalizadas por éstos.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA PRIMERA.

Las funcionarias y los funcionarios pertenecientes al cuerpo de gestión de la Xunta de Galicia, grupo B, que a la entrada en vigor de la presente Ley desempeñen puestos con carácter definitivo con funciones de inspección de consumo, y así figuren en la vigente relación de puestos de trabajo, podrán integrarse en la escala de inspectores de consumo manteniendo su localidad de destino, o mantener su situación actual de acuerdo con lo establecido en la disposición transitoria tercera. A tales efectos deberán presentar escrito de opción en el plazo de quince días hábiles desde la fecha de la entrada en vigor de la presente Ley.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA SEGUNDA.

Las funcionarias y los funcionarios pertenecientes al cuerpo administrativo de la Xunta de Galicia, grupo C, que a la entrada en vigor de la presente Ley desempeñen puestos con carácter definitivo con funciones de inspección de consumo, y así figuren en la vigente relación de puestos de trabajo, podrán integrarse en la escala de subinspectores de consumo manteniendo su localidad de destino, o mantener su situación actual de acuerdo con lo

establecido en la disposición transitoria tercera. A tales efectos deberán presentar escrito de opción en el plazo de quince días hábiles desde la fecha de entrada en vigor de la presente Ley.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA TERCERA.

El personal de la Xunta de Galicia que a la entrada en vigor de la presente Ley desempeñe puestos con carácter definitivo con funciones de inspección de consumo seguirá desempeñando dichas funciones en la forma y condiciones previstas en esta Ley.

Los puestos de trabajo que ocupen los funcionarios o funcionarias que no se integren en las escalas de inspectores y subinspectores de consumo, una vez que queden vacantes, se recalificarán para ser incorporados a una de estas dos escalas.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA PRIMERA.

Queda derogado el artículo 13 de la Ley 3/2002, de 29 de abril, de medidas de régimen fiscal y administrativo.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA SEGUNDA.

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

DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA.

Se autoriza a la Xunta de Galicia para proceder al desarrollo reglamentario 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 Galicia*.

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA

1985/8802 Ley 5/1985, de 8 de julio de 1985, de los Consumidores y Usuarios en Andalucía.

(BOE 173/1985 de 20-07-1985, pág. 23174)

(BOJA 71/1985 de 16-07-1985)

EXPOSICION DE MOTIVOS

La presente Ley viene a dar cumplida respuesta, de una parte, al mandato establecido en el art. 51 de la Constitución Española, que encomienda a los poderes públicos la defensa de los consumidores y usuarios, la promoción de la información y la educación de los mismos, el fomento y audiencia de sus organizaciones; y de otra, al ejercicio de la competencia exclusiva de defensa del consumidor y el usuario, que el art. 18.1.6, del Estatuto de Autonomía atribuye a la Comunidad Autónoma de Andalucía, de acuerdo con las bases y la ordenación de la actuación económica general y la política monetaria del Estado en los términos de lo dispuesto en los arts. 38, 131 y 149.1, 11 y 13, de la Constitución.

La protección del consumidor goza ya de amplia tradición en los países de nuestro entorno geográfico y cultural, siendo objeto de especial atención por organizaciones supranacionales como el Consejo de Europa, la OCDE y, en especial, la Comunidad Económica Europea, que la constituye en uno de los objetivos prioritarios de la política comunitaria, cuyas directrices y recomendaciones encomiendan la adopción de medidas concretas en orden a la declaración y regulación de los derechos que afectan a los consumidores y usuarios, sin olvidar otras acciones económicas, agrícolas, sociales, de medio ambiente, transportes y energía, por afectar, todas ellas, a la situación de aquellos.

Siendo responsabilidad de la Administración Autónoma arbitrar los medios jurídicos e instrumentales que integran una política de defensa de los consumidores, no pueden desconocerse los efectos que su adopción genera, tales como la redistribución de la renta que se deriva de la tutela del consumidor, fundamentalmente en favor de aquellos colectivos sociales más desprotegidos, el efecto modernizador de la economía y la profundización de la democracia.

El objetivo de la Ley se concreta en la protección del consumidor a través de una mejora de la calidad de los bienes y servicios mediante un adecuado y efectivo control de éstos, garantizando a los ciudadanos una especial protección de los intereses económicos y sociales articulados a través de dos elementos básicos: el fomento de las asociaciones de consumidores y usuarios y la actuación de las Administraciones Públicas.

Es pilar central de las concepciones que conforman esta Ley la autodefensa de los consumidores, a través de la autoorganización de la sociedad civil en torno al tema. Se busca con ello introducir un elemento conformador de una nueva dinámica económica y social de la Comunidad andaluza, dotando a las asociaciones de consumidores y usuarios de plataformas de acción eficaz y responsable, susceptibles de dar soluciones satisfactorias no solo a los problemas generales de los consumidores, sino también a los problemas puntuales e inmediatos de los ciudadanos concretos en esta materia. Asimismo, se establecen procedimientos para que los representantes de los consumidores y usuarios puedan llegar a soluciones pactadas con los productores y suministradores de bienes y servicios, de forma que los métodos contenciosos y la intervención administrativa queden relegados a recursos últimos. Así, se pretende sentar las bases para superar el periodo histórico en el que las medidas de defensa de los consumidores se limitaban casi exclusivamente al intervencionismo de los poderes públicos, a través de actuaciones de policía sanitaria y mercantil, pasando a otro más adecuado a los requerimientos del futuro, en el que aquéllas ceden su importancia a la autodefensa de los consumidores. La expansión, capacitación técnica y eficacia de las asociaciones que posibilitara el marco que crea la presente Ley no sólo contribuirá a consolidar la vertebración de la Comunidad andaluza, sino que determinará un equilibrio económico-social acorde con los requerimientos de una Andalucía que afronta el comienzo del siglo XXI y que pretende salir del nivel de subdesarrollo relativo para participar con plenitud de la integración de la Comunidad Económica Europea.

La definición de hecho de ese marco adecuado, para la promoción de la autodefensa de los consumidores, tanto en lo que se refiere a la fase de despegue definitivo como a la de acción mantenida, es el conjunto de actuaciones e iniciativas tendentes de tal fin por parte de los poderes públicos de la Comunidad andaluza. Esto se refiere a la Administración Autonómica, que tiene la responsabilidad inicial de coordinar y armonizar todas las actuaciones para garantizar su pronto reajuste al contenido de esta Ley. Pero también a las corporaciones

locales que, consecuentemente con la profundización de la filosófica que inspira el Estado Autonómico, cada vez irán asumiendo con mayor intensidad estas acciones que, aunque se pretende que en un plazo razonable sean subsidiarias de la propia sociedad civil, no por ello dejan de resultar imprescindibles, especialmente en los momentos iniciales.

Por ello, la Ley contiene un mandato que afecta no sólo directamente a los organismos que asumen la defensa de los consumidores y usuarios, sino que también se extiende su ámbito de aplicación sobre diversas instituciones públicas de la Comunidad andaluza que, por su actividad, guardan una relación directa con aquellos, y que deben ser instrumento de una política radicalmente innovadora en la materia. Asimismo se arbitran medidas de articulación y colaboración con las Administraciones Locales en un importante esfuerzo para la constitución de una red integrada de dispositivos de apoyo al consumidor, con la evidente finalidad de un acercamiento de los servicios públicos al ciudadano.

CAPITULO PRIMERO.

OBJETO, PRINCIPIOS INFORMADORES Y AMBITO DE APLICACION

Artículo 1º

Constituye el objeto de esta Ley de defensa de los consumidores y usuarios en la Comunidad Autónoma de Andalucía, en cumplimiento del mandato establecido en el art. 51, 1 y 2, de la Constitución Española, y del ejercicio de la competencia exclusiva que el art. 18.1.6º, del Estatuto de Autonomía de Andalucía, confiere a la Junta de Andalucía.

Artículo 2º

1. A los efectos de los dispuesto en el artículo anterior, los poderes públicos de la Junta de Andalucía garantizarán con medidas eficaces la defensa de los consumidores y usuarios, dentro del ámbito de jurisdicción y competencia.

2. La Junta de Andalucía velará especialmente y colaborará, de acuerdo con la legislación vigente, por la defensa de los consumidores y usuarios en situaciones catastróficas o de emergencia, o de perturbación grave en el abastecimiento o suministro de bienes de primera necesidad y de servicios esenciales para la Comunidad.

Artículo 3º

1. A los efectos de esta Ley, son consumidores y usuarios las personas físicas o jurídicas que adquieran, utilicen o disfruten como destinatarios finales, productos, bienes o servicios, actividades o funciones independientemente del carácter individual o social, público o privado, de quienes los produzcan, suministren o los emanen.

2. No tendrán la consideración de consumidores y usuarios las personas físicas o jurídicas que, sin constituirse en destinatarios finales, adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios con el fin de integrarlos en la organización o ejercicio de un actividad empresarial, profesional o de prestación de servicios, incluidos los públicos.

3. A los efectos de esta Ley son destinatarios finales:

a) Las personas físicas que adquieran, utilicen o disfruten bienes, productos o servicios cuya exclusiva finalidad sea el uso o disfrute personal, familiar o doméstico.

b) Las personas jurídicas que adquieran, utilicen o disfruten bienes, productos o servicios destinados de forma desinteresada, gratuita o sin ánimo de lucro a sus trabajadores, socios o miembros o para ellas mismas.

c) Las Entidades asociativas sin personalidad jurídica que adquieran, utilicen o disfruten bienes, productos o servicios sin ánimo de lucro.

CAPITULO II.

DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

Artículo 4º

Son derechos de los consumidores y usuarios, en el ámbito de esta Ley:

1º La efectiva protección frente a las actuaciones que por acción u omisión ocasionen riesgos o daños que puedan afectar a la salud o a la seguridad de los consumidores y usuarios.

2º La protección, reconocimiento y realización de sus legítimos intereses económicos y sociales.

3º La indemnización y reparación efectiva de daños y perjuicios producidos en los bienes, derechos o intereses que esta Ley tutela, de conformidad con la legislación vigente.

4º La constitución de organizaciones y asociaciones de consumidores y usuarios a través de las cuales ejercerán:

a) La participación en las actividades de las instituciones públicas andaluzas que directamente les afecten.

b) La audiencia en consulta, para la elaboración de las disposiciones de carácter general que puedan interesarles o afectarles, y en los términos legalmente establecidos.

c) La representación de los derechos e intereses reconocidos y protegidos en esta Ley.

5º La información veraz, suficiente, comprensible, objetiva y racional sobre las operaciones y sobre los bienes, productos y servicios susceptibles de uso y consumo, objeto de éstos, de acuerdo con la normativa vigente.

6º La educación y formación en relación con todas las materias que puedan afectarles como consumidores y usuarios.

7º La especial protección en aquellas situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que puedan encontrarse individual o colectivamente.

Artículo 5º

La exclusión voluntaria de la presente Ley, la renuncia previa a los derechos e intereses en ella reconocidos y a los actos en fraude de la misma serán nulos de pleno derecho.

CAPITULO III.

DERECHO A LA PROTECCION DE LA SALUD Y A LA SEGURIDAD

Artículo 6º

1. Los bienes, productos y servicios destinados a los consumidores y usuarios en Andalucía deberán estar elaborados y ser suministrados o prestados de conformidad con la norma vigente, de modo que no presenten previsiblemente peligro para la salud y la seguridad física. En caso contrario deberán ser retirados, suspendidos o inmovilizados por procedimientos eficaces.

2. Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Andalucía velarán para que los consumidores y usuarios conozcan las condiciones y modos de consumo o empleo de los bienes, productos o servicios, de manera que con su adecuada observancia no se puedan originar previsiblemente riesgos o daños.

Artículo 7º

Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Andalucía ejercerán la adecuada vigilancia y control al objeto de prevenir y sancionar la elaboración, utilización y circulación en su territorio de sustancias, bienes, productos y servicios que no cumplan las condiciones reglamentariamente exigidas para garantizar la salud y la seguridad de los consumidores y usuarios, de acuerdo con la legislación vigente.

Artículo 8º

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 aquéllos que por sus singulares características resulten básicos para los consumidores y usuarios.

Artículo 9º

Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Andalucía, sin perjuicio de las que en cada caso puedan adoptarse, ejercerán medidas de vigilancia especial y permanente para asegurar el cumplimiento de la normativa reguladora sobre:

a) La calidad higiénico-sanitaria de los alimentos y bebidas y de los establecimientos donde se elaboren, almacenen o expendan.

b) El origen, distribución y utilización de los productos tóxicos y sustancias peligrosas.

c) La seguridad, salubridad e higiene en materia de vivienda e instalaciones de éstas de los servicios comunitarios, tales como fluido eléctrico, gas, agua, saneamiento y ascensor, así como prevención y extinción de incendios.

d) La seguridad y calidad de los medios de transportes públicos de personas o mercancías y, en particular, del transporte escolar.

- e) La seguridad en restaurantes, bares, discotecas, cines, teatros, escuelas y demás lugares de uso o disfrute comunitario.
- f) La composición, grado de inflamabilidad, toxicidad y normas de uso de los productos textiles, así como la seguridad de los juguetes.

CAPITULO IV.

DERECHOS A LA PROTECCION DE LOS INTERESES ECONOMICOS Y SOCIALES

Artículo 10

En el ámbito de aplicación de ésta Ley, la Junta de Andalucía comprometerá su política social y económica a la consecución de la máxima satisfacción y respeto de los derechos e intereses legítimos de los consumidores y usuarios.

Artículo 11

Para la justa protección y adecuada satisfacción de los legítimos intereses de los consumidores y usuarios, los órganos competentes de la Junta de Andalucía adoptarán las medidas precisas para:

1º Asegurar el reconocimiento y apoyo en la Comunidad Autónoma de Andalucía del colectivo formado por los consumidores y usuarios como grupo social y económico, con vistas a su participación activa, representación y audiencia.

2º Tutelar a los consumidores y usuarios en el ejercicio de su libertad de acceso al mercado, así como en la libre aceptación de las ofertas y promesas al público de bienes o servicios en condiciones de igualdad de trato, especialmente en caso de monopolio o de posición de dominio en el mercado.

3º Garantizar el justo equilibrio de prestaciones en las relaciones económicas de los consumidores y usuarios con la Administración Pública andaluza o con Entidades o Empresas, públicas o privadas, gestoras de servicios públicos dependientes de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

4º Solicitar de los órganos y autoridades competentes, encargados de controlar y sancionar la actividad publicitaria, el efectivo ejercicio de sus funciones conforme a la legislación vigente, de modo que los consumidores y usuarios sean destinatarios de una publicidad sujeta a los principios de legalidad, veracidad y autenticidad.

Artículo 12

Los órganos competentes en materia de consumo, sin perjuicio de las atribuidas a otros órganos y de acuerdo con la normativa vigente, vigilarán y desarrollarán sistemas de control a fin de conseguir en Andalucía:

a) La exactitud en el peso y medida de los bienes y el correcto suministro de los servicios.

b) La exposición y transparencia de los precios al contado o a plazos, y de las condiciones económicas o negociales de los servicios postventa ofrecidos en la adquisición de bienes duraderos.

c) La legalidad de los precios de los repuestos de los bienes al aplicarlos en las reparaciones y mano de obra, traslado y visita.

d) La adecuación estricta a la normativa vigente sobre régimen de comprobación, reclamación, garantía y posibilidad de renuncia o devolución que se ofrezca, prometa o estipule con los consumidores y usuarios.

e) La efectividad y satisfacción del derecho de los consumidores y usuarios a un adecuado servicio técnico y la existencia de repuestos durante un plazo determinado y razonable en la contratación de bienes de naturaleza duradera.

f) El derecho a la entrega de presupuestos previos, clara y debidamente explicados, en la prestación de servicios técnicos de reparación o mantenimiento de bienes de naturaleza duradera.

g) El derecho a la entrega del documento original o copia acreditativa de las transacciones comerciales o de la correspondiente factura, contraseña, recibo, justificante, sellados y firmados, extendidos con claridad y sencillez, y debidamente desglosados. En caso de venta o contratación de bienes, productos y servicios con carácter masivo y ordinario, se vigilará y controlará la entrega de billetes mecanizados en los que han de constar necesariamente los datos identificativos del negocio o establecimiento y los signos o claves de los productos o servicios contratados o adquiridos.

h) La efectiva aplicación y estricto cumplimiento de las disposiciones vigentes referentes a la elaboración, distribución, información, publicidad, promoción, oferta y venta de bienes, productos y servicios.

i) La elección, por parte del consumidor y usuario, del sistema de pago correspondiente, sin perjuicio de la cuantía mínima que reglamentariamente se establezca para los pagos periódicos en caso de domiciliación bancaria.

CAPITULO V.

DERECHO DE INFORMACION

Artículo 13

A los efectos de dar protección jurídica al derecho contemplado en este capítulo las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Andalucía adoptarán medidas eficaces dirigidas a:

a) Facilitar a los consumidores y usuarios toda clase de información sobre materias o aspectos que les afecten o interesen directamente y, de modo particular, sobre la construcción de viviendas en régimen de licencia y de inspección o de protección oficial.

b) Tutelar a los consumidores y usuarios frente a las prácticas, métodos y sistemas de publicidad, promoción o comunicación que atenten contra la libre y racional elección entre las ofertas concurrentes en el mercado, sin perjuicio de la aplicación de la normativa vigente.

c) Prohibir la divulgación o emisión, en los medios de comunicación social de los que sean titulares la Junta de Andalucía o las Administraciones Locales, de mensajes o comunicaciones publicitarias de carácter comercial dirigidas a los niños, y estimular la no realización de este tipo de publicidad en los medios de comunicación social andaluces de carácter privado.

d) Promover y facilitar el acceso de los consumidores y usuarios, a través de sus organizaciones o asociaciones, a los medios de comunicación social de los que sea titular la Junta de Andalucía.

e) En los medios de comunicación social de los que sean titulares la Junta de Andalucía y las Administraciones Locales, se prohibirá la publicidad que atente a la dignidad de la mujer o de los grupos étnicos, culturales o sociales.

f) Facilitar a los consumidores y usuarios la información necesaria que les permite identificar los bienes y servicios producidos por Empresas andaluzas.

Artículo 14

1. En la defensa de los intereses colectivos de los consumidores y usuarios, y de acuerdo con la normativa vigente, los sujetos responsables de la producción, comercialización, distribución y venta de bienes y productos o prestación de servicios están obligados a ofrecer una información veraz, suficiente y comprensible sobre las características de los mismos en lo que afecten a su uso y consumo.

2. La obligación de informar a que se refiere el apartado anterior será igualmente exigible en el tráfico inmobiliario de viviendas que se desarrolle en la Comunidad Autónoma de Andalucía, 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 individualizados como comunitarios.

3. La Junta de Andalucía garantizará y promoverá el derecho a la información de los términos anteriormente indicados.

4. Salvo en los casos en que expresamente se encuentren reglamentados, el secreto de fabricación no podrá ser invocado para cumplir la obligación de informar.

Artículo 15

Todas las quejas y reclamaciones que se presenten por escrito deberán ser contestadas por las Administraciones competentes y por los sujetos responsables comprendidos en el párrafo primero del art. 14 mediante escrito razonado a los interesados.

Artículo 16

Los medios de comunicación social de los que sea titular la Junta de Andalucía dedicarán espacios y programas, no publicitarios a la información de los consumidores y usuarios. En tales espacios y programas, de acuerdo con su contenido y finalidad, tendrán acceso y participación las organizaciones y asociaciones de consumidores, así como los sectores,

públicos y privados, suministradores de bienes y servicios, afectados por dicho contenido y finalidad.

Artículo 17

1. A los efectos de lo dispuesto en el art. 13.1, se crearán Oficinas de Información al Consumidor y al Usuario de titularidad pública.

2. Las Oficinas de Información al Consumidor y al Usuario de titularidad pública son órganos de información y asesoramiento a los consumidores y usuarios en el ámbito de la Comunidad Autónoma.

3. Son funciones de estas Oficinas de Información al Consumidor:

a) La información, ayuda y orientación a los consumidores y usuarios para el adecuado ejercicio de sus derechos.

b) Recepción, registro y acuse de recibo de denuncias y reclamaciones de los consumidores y usuarios, y su remisión a Entidades y órganos correspondientes.

c) Servir de cauce de mediación voluntaria en conflictos.

d) Elevar, a instancia de las partes interesadas, solicitud de dictamen o, en su caso, de arbitraje al Consejo de Consumo correspondiente, acompañando a la citada solicitud información completa y detallada de la cuestión.

e) Suministrar, a través de los órganos de la Consejería de Salud y Consumo, la información requerida por las distintas Administraciones Públicas.

f) 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.

g) Facilitar a los consumidores y usuarios los datos referentes a registro y autorización de productos o servicios, así como de los que se encuentren suspendidos, retirados o prohibidos por su riesgo o peligrosidad; sanciones firmes por infracciones contra los derechos de los consumidores y usuarios y la regulación de los precios y condiciones de productos o servicio de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

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 podrá contarse con las propuestas y colaboración de las Asociaciones de Consumidores existentes dentro del ámbito de su actuación.

i) Asistir a las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, así como facilitar a los consumidores y usuarios toda la información necesaria sobre la existencia y actividades de estas asociaciones, potenciando así el fomento del asociacionismo de aquéllos.

j) Disponer la documentación técnica y jurídica sobre temas de consumo, así como potenciar su investigación y estudio.

4. Queda prohibida toda forma de publicidad expresa o encubierta en las Oficinas de Información al Consumidor y al Usuario a las que se refiere este artículo.

Artículo 18

1. La creación y ubicación de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor y al Usuario se efectuará atendiendo a los criterios de eficacia y de mayor proximidad a los consumidores y usuarios.

2. La Junta de Andalucía fomentará especialmente la creación de Oficinas Municipales de Información al Consumidor:

a) En las mancomunidades o agrupaciones de municipios.

b) En todos los municipios, capitales de provincia de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

c) En los municipios de más de 20.000 habitantes.

d) En los municipios de alto grado de población flotante, en la forma en que se establezca reglamentariamente.

Artículo 19

Las Diputaciones Provinciales, dentro de su ámbito territorial, podrán asumir la función de información a los consumidores y usuarios en aquellos municipios donde no se disponga de Oficinas Municipales de Información al Consumidor.

Artículo 20

La Junta de Andalucía, a través de la Consejería de Salud y Consumo, coordinará la labor de las Oficinas de Información al Consumidor y al Usuario de titularidad pública y podrá prestar a las mismas el apoyo técnico y económico necesario para su implantación y funcionamiento, en los términos que reglamentariamente se determine.

CAPITULO VI.

DERECHO A LA EDUCACION Y A LA FORMACION

Artículo 21

Para la adecuada satisfacción de los derechos de educación y formación de los consumidores y usuarios, las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Andalucía organizarán, promoverán e incentivarán, en la forma que reglamentariamente se determine, programas de educación y formación a los consumidores y usuarios en Andalucía para contribuir a:

- a) El desarrollo a la capacidad de ejercer una elección libre y racional de los bienes, productos y servicios ofertados, así como una correcta y más beneficiosa utilización de los mismos.
- b) La divulgación del conocimiento básico y elemental del funcionamiento del mercado, así como de los medios e instrumentos para ejercitar y satisfacer los derechos e intereses legítimos de los consumidores y usuarios.
- c) El desarrollo de la conciencia individual y colectiva sobre la necesidad de adecuar las pautas de consumo a la utilización racional de los recursos naturales.
- d) La divulgación de conocimientos sobre medidas de prevención de riesgos y daños que puedan derivarse del consumo de productos o de la utilización de bienes y servicios.
- e) La formación especializada de educadores y enseñantes en materia de consumo.
- f) La divulgación del conocimiento básico y elemental de la presente Ley.

Artículo 22

La Junta de Andalucía, a través de la Consejería de Educación y Ciencia, fomentará la educación en temas de consumo, en todos los diferentes ciclos educativos, en la forma que se ajuste a la finalidad pedagógica de cada uno de los mismos.

Artículo 23

La Consejería de Salud y Consumo de las Juntas de Andalucía desarrollará y coordinará programas de formación para educadores, consumidores y usuarios, y especialmente para los cuadros técnicos de las organizaciones y asociaciones de consumidores y usuarios, así como el desarrollo de actividades de especialización para el personal de las Administraciones Públicas de Andalucía vinculado al área de consumo. Las Asociaciones de Consumidores y Usuarios serán oídas en la elaboración de los citados programas.

Artículo 24

Los medios de comunicación social de los que sea titular la Junta de Andalucía dedicarán en sus respectivas programaciones espacios no publicitarios, destinados a la educación y formación de los consumidores y usuarios, en la forma que reglamentariamente se determine.

CAPITULO VII.

DERECHO DE PARTICIPACION, REPRESENTACION Y AUDIENCIA EN CONSULTA

Artículo 25

Las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios de Andalucía, constituidas de conformidad con la legislación vigente, son cauces de participación en los asuntos públicos de la Comunidad Autónoma de Andalucía que les afecte, así como de representación, consulta y defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios.

Artículo 26

1. A los efectos de la presente Ley, se consideran organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios las constituidas conforme a la Ley de Asociaciones, cuyo objeto social determinado en los Estatutos de las mismas sea la defensa, información, educación, formación, asistencia y representación de sus asociados como consumidores y usuarios, así como la

defensa de los intereses colectivos de los ciudadanos en cuanto a su condición de consumidores y usuarios en general.

2. Asimismo, se consideran asociaciones de consumidores y usuarios a los efectos de esta Ley las Entidades constituidas en Andalucía exclusivamente por consumidores y usuarios con arreglo a la Ley de Cooperativas Andaluzas, que reúnan las siguientes condiciones:

a) Incluir dentro de su objeto social, en los Estatutos, la defensa, asistencia, información, educación y formación de los mismos como consumidores y usuarios.

b) Formar un fondo social integrado por las aportaciones de los socios y por el 15 por 100, como mínimo, de los excedentes netos de cada ejercicio económico, destinado exclusivamente a la defensa, información, educación, y formación de los socios, en materias relacionadas con el consumo.

Artículo 27

1. Las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios de Andalucía, podrán gozar de los beneficios que les reconoce la presente Ley y sus disposiciones reglamentarias y complementarias cuando reúnan las siguientes condiciones:

a) Figurar inscrita en el Registro Público de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Andalucía, que a tal efecto se crea en la Consejería de Salud y Consumo de la Junta de Andalucía.

b) Aplicar los medios de fomento y ayuda, que se les otorgue para tal fin, a la exclusiva defensa de los consumidores y usuarios.

c) Tener un funcionamiento democrático en todo lo relacionado con la toma de decisiones, elección de los órganos directivos y elaboración de los programas de actividades.

d) Cumplir los requisitos que reglamentariamente se establezcan para cada tipo de beneficios, teniendo en cuenta, entre otros, criterios de implantación territorial, número de asociados y programas de actividades a desarrollar.

2. No podrán disfrutar de los beneficios a los que alude el apartado anterior en los términos que reglamentariamente se determine, las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios que incluyan como asociados a personas jurídicas con ánimo de lucro, perciban ayudas o subvenciones de Empresas o agrupaciones de Empresas suministradoras de bienes o servicios a los consumidores y usuarios, o efectúen publicidad no exclusivamente informativa de dichos bienes o servicios.

Artículo 28

Son derechos de las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios en Andalucía:

1º Ejercer las correspondientes acciones judiciales y extrajudiciales en defensa de los socios, de la asociación y de los intereses colectivos de los consumidores y usuarios en general, de conformidad con la legislación aplicable.

2º Solicitar y poder ser declaradas de utilidad pública y gozar de las correspondientes exenciones y bonificaciones fiscales legalmente establecidas.

3º Representar a los consumidores y usuarios en los Consejos de Consumo que territorialmente les correspondan, del modo que reglamentariamente se determine.

4º Solicitar y obtener información de las Administraciones Públicas de Andalucía que las apoyarán en la consecución de sus fines, especialmente en el ámbito de la información y educación de los consumidores y usuarios.

5º Promover el ejercicio de las acciones tendentes a solicitar en procedimientos administrativos el cese de prácticas engañosas o fraudulentas en la oferta, promoción y publicidad de bienes y servicios realizadas en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

6º Exigir la rectificación pública de las comunicaciones e informaciones publicitarias engañosas o ilícitas y ejercitar en estos casos el correspondiente derecho de réplica, de acuerdo con la normativa vigente.

7º Integrarse en agrupaciones o federaciones con idénticos fines y de ámbito territorial más amplio.

Artículo 29

1. Las organizaciones y asociaciones de consumidores y usuarios ajustarán sus actuaciones a los principios de buena fe y lealtad, no pudiendo divulgar datos que no se encuentren respaldados por acreditaciones, resultados analíticos o controles de calidad suficientemente contrastados.

2. Sin perjuicio de la responsabilidad civil y penal en que pudieran incurrir las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios, será causa de supresión del apoyo oficial que reciban y de suspensión temporal o definitiva en el Registro Público de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Andalucía, la divulgación por parte de éstas de informaciones erróneas, producidas por dolo o negligencia, y que ocasionen a los fabricantes, productores o distribuidores daños o perjuicios.

3. Los suministradores de bienes o los prestadores de servicios tienen derecho a exigir rectificación pública o cesación de actividades temerarias de las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios.

4. Las asociaciones de consumidores y usuarios colaborarán con las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Andalucía en la consecución conjunta de los objetivos de la presente Ley.

Artículo 30

Las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas en Andalucía podrán estar representadas, en la forma que reglamentariamente se determine, en los organismos públicos de la Comunidad Autónoma de Andalucía, al objeto de hacer efectiva su participación en todas aquellas cuestiones que puedan afectarles directamente como tales consumidores y usuarios.

Artículo 31

1. Las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios radicadas en la Comunidad Autónoma de Andalucía, habrán de ser oídas en consulta en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general de la Junta de Andalucía relativas a materias que afecten directamente a los consumidores y usuarios.

2. Será preceptiva su audiencia en consulta en los siguientes casos:

a) Elaboración de los reglamentos de aplicación de esta Ley.

b) Propuestas de las tarifas de servicios públicos cuya competencia ostente la Junta de Andalucía.

c) Establecimiento de las condiciones generales de los contratos de Empresas que prestan servicios públicos en Andalucía en régimen de monopolio.

d) En los supuestos en que por Ley se establezcan.

3. Se entenderá cumplido el preceptivo trámite de audiencia respecto de ellas, cuando las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios se encuentren representadas en los órganos colegiados que informen o participen en la elaboración de las disposiciones normativas o adopción de actos administrativos. En los demás casos, la notificación o comunicación a efecto de ser oídas se dirigirán a la asociación, federación o agrupación designada o designadas mediante un sistema electivo entre las inscritas en el Registro Público de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Andalucía, en la forma que reglamentariamente se determine.

4. Las asociaciones empresariales, radicadas en la Comunidad Autónoma de Andalucía, serán oídas en consulta en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general relativas a materias que les afecten directamente, y de acuerdo con las especificaciones establecidas en el apartado anterior.

Artículo 32

El Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía fomentará la colaboración entre organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios, sindicatos de trabajadores y las organizaciones empresariales de Andalucía.

CAPITULO VIII.

SITUACIONES DE INFERIORIDAD, SUBORDINACION E INDEFENSION

Artículo 33

Los órganos y servicios de la Junta de Andalucía competentes en materia de consumo promoverán las medidas adecuadas para suplir las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que puedan encontrarse individual o colectivamente los consumidores y usuarios en Andalucía.

Artículo 34

1. La Junta de Andalucía potenciará en las áreas y comarcas económicamente deprimidas el ejercicio de sus competencias y funciones de información, inspección, prevención y sanción en materia de consumo.
2. Asimismo, se fomentará la adopción de medidas eficaces para facilitar el desplazamiento por zonas urbanas, utilización de transportes y servicios públicos a los ancianos y disminuidos físicos y sensoriales.

CAPITULO IX.

INFRACCIONES Y SANCIONES

Artículo 35

1. Las infracciones administrativas en materia de consumo que atentaren contra los derechos e intereses legítimos de los consumidores y usuarios ubicados en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma, serán objeto de incoación de expediente por los órganos competentes de la Junta de Andalucía, que no se inhibirán a favor de otras Administraciones Autonómicas, y para lo que se ajustarán al procedimiento sancionado vigente.
2. Son órganos competentes para la imposición de sanciones e incoación de expedientes:
 - a) El Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía, para la imposición de sanciones de hasta 100 millones de pesetas, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos o servicios objeto de la infracción.
 - b) El Consejo de Salud y Consumo de la Junta de Andalucía, para la imposición de sanciones de hasta 2.500.000 pesetas.
 - c) El Director general de Consumo de la Junta de Andalucía, para la imposición de sanciones de hasta 1.000.000 de pesetas.
 - d) Los Delegados provinciales de la Consejería de Salud y Consumo, para la incoación de expedientes e imposición de sanciones de hasta 100.000 pesetas.
3. El Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía podrá acordar, como medida cautelar, la suspensión temporal de las actividades de Empresas radicadas en Andalucía.

Artículo 36

La clasificación de infracciones y régimen de graduación de las sanciones se llevará a efecto de conformidad con lo establecido en la legislación general vigente.

Artículo 37

Se suspenderá la tramitación del expediente administrativo que hubiere sido incoado si por los mismos motivos se hubiese instruido causa penal ante los Tribunales de Justicia, y en tanto éstos no resuelvan, se mantendrán en todo caso las medidas cautelares adoptadas para la salvaguarda de la salud y de la seguridad de las personas.

Artículo 38

1. El personal adscrito a la Dirección General de Consumo de la Junta de Andalucía, en el ejercicio de sus funciones de vigilancia y control, tendrá la consideración de autoridad, y estará facultado para requerir y examinar cuantos elementos puedan contribuir a un mejor cumplimiento de su misión.
2. Lo establecido en el apartado anterior se entenderá sin perjuicio de las facultades de inspección atribuidas a otros órganos de distintas Administraciones Públicas, que coordinarán su labor para una mayor eficacia en la gestión.

Artículo 39

De conformidad en lo establecido en el art. 72 del Estatuto de Autonomía de Andalucía, la Junta de Andalucía podrá celebrar convenios con el Estado u otras Comunidades Autónomas para lograr una más adecuada y eficaz actividad inspectora y sancionadora en materia de consumo.

CAPITULO X.

EL CONSEJO ANDALUZ DE CONSUMO

Artículo 40

1. Previa audiencia de los sectores interesados, se crea el Consejo Andaluz de Consumo, que estará integrado, en la forma que reglamentariamente se determine, por una representación de las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios, de las organizaciones empresariales y de las Administraciones Públicas radicadas en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
2. El Consejo Andaluz de Consumo asumirá funciones consultivas, de mediación y arbitraje en materia de defensa de los consumidores y usuarios, cuando las cuestiones planteadas excedan del ámbito provincial, o cuando se eleven al mismo por los Consejos de Consumo de ámbito territorial más restringido.
3. En el ejercicio de su función arbitral el Consejo Andaluz de Consumo atenderá y resolverá con carácter vinculante y ejecutivo, para ambas partes, las quejas o reclamaciones de los consumidores y usuarios, siempre que no existan indicios racionales de delito, atentado contra la salud, lesión o muerte. Quedará siempre a salvo lo que corresponda a la competencia de los Juzgados y Tribunales.
4. El sometimiento de las partes a este sistema arbitral será voluntario y deberá constar expresamente por escrito.
5. El Consejo Andaluz de Consumo podrá delegar las funciones consultivas y de mediación en órganos subordinados de ámbito sectorial que pudieran establecerse.
6. Reglamentariamente se establecerán los procedimientos de actuación del Consejo Andaluz de Consumo.

Artículo 41

1. En cada provincia de la Comunidad Autónoma de Andalucía se crea un Consejo Provincial de Consumo, que asumirá funciones consultivas, de mediación y arbitraje en materia de defensa de los consumidores y usuarios, dentro de su ámbito territorial, y de forma análoga al Consejo Andaluz de Consumo.
2. Reglamentariamente se determinará la composición y procedimiento de actuación de los Consejos Provinciales de Consumo.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Disposición Adicional Primera

1. A los efectos de lo previsto en la presente Ley, reglamentariamente se adoptarán las medidas necesarias para completar la red integrada de laboratorios públicos de la Comunidad Autónoma de Andalucía. A tal fin, los laboratorios y otros dispositivos técnicos de apoyo a la defensa del consumidor, que dependan de las Administraciones Locales, estarán coordinados por la Junta de Andalucía, ajustándose a los criterios de planificación que por la misma se establezcan.
2. La Junta de Andalucía podrá concertar, además, y a través de la Consejería de Salud y Consumo, la colaboración técnica con laboratorios y Entidades dependientes de instituciones o corporaciones públicas o privadas para el mejor desarrollo de sus funciones, en orden a la eficaz protección y defensa de los consumidores y usuarios.

Disposición Adicional Segunda

La Junta de Andalucía podrá delegar en las distintas Entidades locales incluidos en su estructura territorial, competencias en materia de defensa de los consumidores y usuarios, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 3/1983, de 1 de junio, de Organización Territorial de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Disposición Transitoria Primera

Anualmente durante un período de tres años, el Consejo de Gobierno presentará Memoria de la actividad desarrollada en aplicación de la presente Ley.

Disposición Transitoria Segunda

En el plazo máximo de seis meses a partir de la publicación de la presente Ley se constituirá el Consejo Andaluz de Consumo.

DISPOSICIONES FINALES

Disposición Final Primera

1. 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.

2. A los efectos de lo establecido en el art. 34, será de aplicación el Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios y de la producción agroalimentaria, sin perjuicio de sus ulteriores modificaciones o adaptaciones.

3. El Consejo de Gobierno podrá actualizar la cuantía de los límites sancionadores a que se hace referencia en el art. 35 de la presente Ley.

Disposición Final Segunda

Se autoriza al Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía para dictar las disposiciones necesarias de aplicación y desarrollo, de la presente Ley.

DISPOSICION DEROGATORIA

Disposición Derogatoria

Quedan derogadas todas las disposiciones que se opongan a lo dispuesto en esta Ley.

COMUNIDAD AUTÓNOMA VALENCIANA

1987/10949 Ley 2/1987, de 9 de abril, de Estatuto de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana.

(BOE 102/1987 de 29-04-1987, pág. 12628)

(DOGV 568/1987 de 15-04-1987)

PREAMBULO

La protección del consumidor es materia que viene guardando evidente relación con buena parte de las disciplinas que conforman el ordenamiento jurídico.

Ciertamente en normas de variada naturaleza -civil, mercantil, penal o procesal- pueden hallarse declaraciones y cautelas que contribuyen a beneficiar la posición de los consumidores. Sin embargo, como corresponde por otra parte a la específica procedencia sectorial de aquellas disposiciones legales, es frecuente comprobar que el propósito del legislador no se dirigía, al menos en primer término, a conseguir la defensa y protección del consumidor.

Las perspectivas con que actualmente se contemplan los derechos e intereses del consumidor ya son sustancialmente distintas, de suerte que se ha consagrado plenamente la inequívoca exigencia de dotarles de un tratamiento común y al más alto nivel jurídico formal.

En definitiva, se abre paso a la idea para el reconocimiento del carácter público y prioritario que ha de informar la tutela de estos derechos e intereses, la necesidad de proclamar sus principios básicos de actuación, y el señalamiento de los criterios que han de presidir las respectivas iniciativas legislativas, que, en ocasiones, habrán de tener presente la obligada primacía del interés del consumidor sobre cualquier otro -legítimo, pero subordinado- con el que pueda entrar en conflicto dentro del habitual desenvolvimiento del mercado de bienes y servicios, cuya dinámica tradicional se ha visto modificada notablemente por el desarrollo de las técnicas comerciales y la aparición de estructuras sólidamente organizadas que evidencian la situación de clara desigualdad en que se encuentra el individuo, en cuanto consumidor y usuario.

Reflejo de este cambio de orientación lo representa nuestra propia Constitución de 1978. En efecto, su art. 51 compromete a los poderes públicos a garantizar la defensa de los consumidores y usuarios mediante la protección de su seguridad, su salud y sus legítimos intereses económicos, a promover su información y educación, a fomentar sus organizaciones y a oír a éstas en cuantas cuestiones les afecten.

No es otra la trayectoria mantenida en el seno de las Comunidades Europeas, cuyas Instituciones han sentado en distintas ocasiones los oportunos criterios armonizadores, como fiel trasunto de la unánime preocupación por la protección e información de quienes son destinatarios finales del mercado de bienes y servicios, en situación de eventual indefensión o inferioridad.

La Generalitat no podía permanecer ajena a esta común sensibilidad, teniendo en cuenta, además, que posee competencia exclusiva en estas materias, en virtud del artículo treinta y cuatro, apartado uno, párrafo cinco, de la Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, si bien con respeto a la política económica general y a la legislación sobre la defensa de la competencia, así como a los principios constitucionales de libertad de empresa, en el marco de la economía de mercado y de la libre circulación de bienes en el territorio del Estado.

La presente Ley, por tanto, se dirige a regular la defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, dentro del ámbito territorial de nuestra comunidad, en la esperanza -creemos que fundada- de que constituya un valioso y eficaz instrumento de protección jurídica.

De entre los aspectos fundamentales de esta norma cabe destacar la potenciación del movimiento asociativo y de auto organización de los consumidores, mediante su apoyo técnico y financiero, el favorecimiento de su educación e información, y la representación, participación y audiencia, a través de las Asociaciones legalmente articuladas, que se integran en un órgano especial -Consejo Asesor de Consumo- previsto en la Ley a estos efectos.

Finalmente, conscientes de que los ataques a los derechos del consumidor trascienden más allá del simple plano individual y afectan a los propios intereses generales de la colectividad, la Ley tampoco puede descuidar el establecimiento de un adecuado régimen sancionador con el que poder otorgar legítima respuesta jurídica a cuantas conductas ilícitas eludan los mandatos de la norma.

CAPITULO PRIMERO

OBJETO Y AMBITO DE LEY

Artículo 1

El objeto de esta Ley es la regulación de la protección y defensa de los consumidores y usuarios, así como la del ejercicio de los derechos a éstos reconocidos, todo ello en el ámbito de la Comunidad Valenciana, dentro del marco de su competencia, y sin perjuicio de la legislación estatal sobre política general de precios y defensa de la competencia.

Artículo 2

A los efectos de lo establecido en esta Ley, la Generalitat en el ámbito de su jurisdicción y competencia garantizará, con medidas eficaces, el ejercicio por los consumidores y usuarios de los derechos en ella reconocidos y los que se le reconozcan en la legislación de ámbito estatal.

Artículo 3

1. A los efectos de lo dispuesto en esta Ley, es consumidor o usuario toda persona física o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta, como destinatario final, bienes, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza jurídica de quienes los produzcan, vendan, presten o distribuyan.

2. No tendrán la consideración de consumidores y usuarios las personas físicas o jurídicas que no se constituyan en destinatarios finales, sino que adquieran, almacenen, utilicen o disfruten bienes o servicios con el fin de integrarlos en la organización o ejercicio de una actividad empresarial, profesional o de prestación de servicios, incluidos los públicos.

Artículo 4

A los efectos de esta Ley se reconocen como derechos básicos de los consumidores y usuarios los siguientes:

- a) La protección contra los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad.
- b) El derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.
- c) La información correcta y suficiente sobre los productos y servicios y la educación y formación en los derechos y conocimientos necesarios para el correcto uso y consumo de unos y otros.
- d) La audiencia en consulta, la participación en la elaboración de las disposiciones generales que les afecten directamente y la representación de sus intereses, todo ello a través de las Asociaciones de Consumidores y de sus Agrupaciones o Federaciones.
- e) La protección jurídica, administrativa y técnica por parte de los poderes públicos, que permitan elegir libremente y corregir situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión.
- f) El derecho a la reparación e indemnización de los daños y perjuicios sufridos.

Artículo 5

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

CAPITULO II

DERECHO A LA PROTECCION DE LA SALUD Y SEGURIDAD

Artículo 6

La Generalitat en el ámbito de su competencia velará por la aplicación de la legislación general que tenga por objeto evitar que los productos y servicios destinado al consumo y uso puedan provocar, previsiblemente, peligro para la salud y la seguridad física de quienes los consuman o usen.

Del mismo modo en el ámbito de su competencia ejercerá la adecuada vigilancia y control al objeto de prevenir y sancionar cualquier infracción que pueda cometerse en la prestación de servicios 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, así como también la protección contra los perjuicios causados por los servicios insuficientes o defectuosos del producto.

Artículo 7

Serán objeto de especial vigilancia y control los bienes, productos y servicios que se califiquen como productos o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

La Generalitat en el ámbito de su competencia desarrollará con especial intensidad campañas de inspección y análisis con difusión en su caso, de sus resultados en los bienes y servicios a que se refiere el párrafo anterior, a los efectos de promover el necesario cumplimiento de la regulación.

Artículo 8

La Generalitat anualmente programará y hará público el desarrollo de las campañas encaminadas a la mejora de la calidad de vida en los aspectos atinentes a la salud y seguridad en materia de uso y consumo, siendo objetivo prioritario de las mismas la difusión de la formación de los consumidores y usuarios para obtener el más alto conocimiento de los modos de consumo o empleo de los bienes o servicios y la defensa de sus derechos.

CAPITULO III

DERECHO A LA PROTECCION DE LOS INTERESES ECONOMICOS Y SOCIALES

Artículo 9

La Generalitat velará por la adecuada protección de los intereses de los consumidores y usuarios, desarrollando una política social y económica en cuya ejecución se elaborarán las normas y se realizarán las actuaciones necesarias para la protección de los consumidores, y en especial para:

- 1) Preservar la libertad de elección y contratación de los consumidores y usuarios, asegurando la igualdad de trato y la supresión de discriminaciones injustificadas entre los consumidores y usuarios.
- 2) Propiciar con la colaboración de las Cámaras de Comercio, las Asociaciones de Consumidores y las de Empresarios, la generalizada utilización en el tráfico de condiciones generales de contratación ajustadas a la legalidad vigente, suprimiendo toda cláusula que atente a la buena fe y al justo equilibrio de las prestaciones.
- 3) Garantizar que en la utilización de los servicios públicos dependientes de la Generalitat, independientemente de su gestión directa o indirecta, se mantiene un justo equilibrio de las prestaciones en las relaciones económicas de los consumidores y usuarios.
- 4) Vigilar en el ámbito de su competencia la actividad publicitaria de tal modo que ésta se desarrolle con estricto cumplimiento de los principios de veracidad, objetividad y autenticidad.

Artículo 10

Por la Generalitat se propiciarán acuerdos y convenios entre Asociaciones de Consumidores y Grupos o Asociaciones de Empresarios para la utilización de condiciones contractuales que favorezcan los intereses de los consumidores y usuarios.

A tales efectos se procurará la difusión de tales acuerdos en los medios de comunicación, en especial los de titularidad pública, resaltando las ventajas incorporadas en las condiciones generales pactadas.

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

Artículo 11

La Generalitat en el ámbito de su competencia, desarrollará la actividad necesaria para conseguir:

- a) La exactitud en el peso y medida de los bienes y la correcta prestación de los servicios.
- b) La aplicación del régimen legal de precios así como la publicidad y especificación de los mismos, y de las condiciones de prestación de servicios postventa con la correspondiente existencia de repuestos.
- c) La adecuada formalización de los contratos y en especial de la documentación acreditativa de los encargos de prestación de servicios o la realización de obras, tales como presupuestos, hojas de servicios y otros justificantes.
- d) La formalización y entrega habitual de las facturas, recibos o contraseñas, redactadas con claridad y exactitud, y en términos suficientemente expresos que sean fácilmente comprensibles por el consumidor medio.

CAPITULO IV

DERECHO DE INFORMACION

Artículo 12

Para el más eficaz ejercicio del derecho de información, las Administraciones Públicas de la Comunidad Valenciana adoptarán las medidas necesarias dirigidas a:

- a) Proporcionar a los consumidores y usuarios toda clase de información sobre las materias que sean objeto de regulación en materia de consumo.
- b) Proteger a los consumidores y usuarios frente a las prácticas o medios de publicidad, promoción o comunicación que puedan atentar contra el derecho de libre elección que les corresponde, o que produzcan el efecto de limitar o falsear la misma.
- c) Impedir la divulgación o emisión en medios de comunicación social, de los que sean titulares la Comunidad Autónoma o las Administraciones de ella dependientes, de mensajes o comunicaciones publicitarias que atenten a la dignidad usuaria individual, o colectivamente materializada en grupos étnicos, culturales o sociales.
- d) Impedir en los medios de comunicación a que se refiere el apartado anterior cualquier tipo de publicidad que pueda influir negativamente en la libertad de elección de los destinatarios.
- e) Hacer objeto de minuciosa vigilancia la publicidad en los medios de comunicación públicos o privados dirigida a colectivos de especial necesidad de protección tales como niños, ancianos, grupos o colectividades económicamente deprimidas y análogos.

Artículo 13

Los medios de comunicación social de titularidad pública pertenecientes a las Administraciones dependientes de la Generalitat habilitarán espacios y programas para el acceso a los mismos de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, en los términos en que reglamentariamente se determine, y asimismo dedicarán espacios y programas no publicitarios a la información de los destinatarios finales de los bienes y servicios.

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.

La Generalitat, 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 libre elección por los consumidores y usuarios.

Artículo 14

Para facilitar el ejercicio del derecho de información por los consumidores existirán Oficinas de Información, que se definen como establecimientos abiertos al público creados por Entidades públicas o privadas, que prestarán el servicio de asesoramiento e información al consumidor y usuario y servirán de cauce para sus reclamaciones, prohibiéndose toda forma de publicidad expresa o encubierta en ellas.

Son funciones de estas Oficinas:

- a) La información, ayuda y orientación a los consumidores y usuarios para el adecuado ejercicio de sus derechos.
- b) Recepción, registro y acuse de recibo de denuncias y reclamaciones de los consumidores y usuarios, y su remisión a Entidades u órganos correspondientes y el 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, a través de los órganos de la Consellería de Sanidad y Consumo la información requerida por las distintas Administraciones Públicas.
- e) Recibir peticiones concretas, elevando ésta a las autoridades competentes, a fin de modificar algunos de los servicios que prestan, o bien establecer otros nuevos si se consideran necesarios.
- f) Realizar tareas de educación y formación en materia de consumo.
- g) Proporcionar datos sobre autorizaciones, requisitos, suspensiones, prohibiciones que afecten a productos y servicios, así como informar sobre las sanciones firmes impuestas por infracciones de los derechos de los consumidores y usuarios.
- h) Las oficinas de titularidad pública prestarán su apoyo a las Asociaciones de Consumidores de su ámbito de actuación.

Artículo 15

La Generalitat regulará la creación de Oficinas de Información al Consumidor por las Corporaciones Locales, atendiendo a criterios de eficacia y eficiencia, facilitando su implantación en aquellos núcleos urbanos con una población superior a 15.000 habitantes de derecho o en aquellos Municipios que sin alcanzar tal cifra tengan grandes variaciones estacionales. En todo caso, se potenciará su existencia a través de Mancomunidades de Municipios.

En las zonas en que por la dispersión de los habitantes no se den las condiciones de población requeridas se establecerá, dependientes directamente de la Generalitat servicios móviles de información que atenderá periódicamente esta labor, del mismo modo estos centros urbanos que carezcan de este servicio podrán ser atendidos por los Servicios creados a tal efecto por las Mancomunidades de Municipios.

Artículo 16

Las Oficinas Municipales de Información, con la finalidad de llevar una política integrada en materia de consumo, serán coordinadas por la Consellería de Sanidad y Consumo, debiendo informar a la misma de sus actividades.

Estas Oficinas podrán clasificarse en varios niveles en virtud de la acreditación que se les efectúe, y podrán servir de sede al sistema arbitral prestándoseles el correspondiente apoyo técnico y económico.

Podrán delegarse en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor funciones en materias de inspección y control de bienes y servicios, en los Programas que organice la Generalitat.

Todo ello sin perjuicio de la dependencia administrativa de tales Oficinas de los distintos organismos que contribuyan a su creación y mantenimiento. Así como de la competencia municipal en la inspección de bienes y servicios de consumo y uso público y de su potestad sancionadora con el alcance que se determina en las normas reguladoras de régimen local.

CAPITULO V

DERECHO A LA EDUCACION Y A LA FORMACION

Artículo 17

La Generalitat en el ámbito de su competencia introducirá y fomentará en los diversos niveles educativos, con prioridad en la Educación General Básica, la enseñanza de materias relacionadas con el consumo y el ejercicio de los derechos de los consumidores encaminados especialmente a:

- a) El desarrollo de la formación individual frente al consumismo subrayando la función social que el consumo cumple cuando se práctica adecuadamente, y su ejercicio mediante la elección libre y racional de los bienes y servicios, tratando de adecuar las pautas de consumo en razón a los condicionamientos de necesidad, calidad y precio.
- b) La divulgación del conocimiento básico y elemental del mercado, su regulación y los medios e instrumentos para defender y satisfacer los intereses de los consumidores y usuarios, en ejercicio de sus derechos como ciudadanos.
- c) El conocimiento y utilización de los bienes, productos, aparatos o servicios para la más satisfactoria atención de las necesidades individuales, y colectivas, así como el manejo de la información que reglamentariamente ha de acompañarles.
- d) Fomentar la labor de prevención en la utilización y consumo de los aparatos, servicios, y bienes que son objeto de consumo habitual.
- e) La divulgación de conocimientos sobre la prevención de riesgos y daños que pudieran originar el consumo de productos o utilización de bienes o servicios.

Tales objetivos se señalan con carácter general, y sin perjuicio de que su cumplimiento se adecuará a la oportunidad y posibilidades que correspondan en los distintos niveles y clases de enseñanza no universitaria, de acuerdo con la finalidad pedagógica de los mismos.

Artículo 18

La Generalitat desarrollará, como complemento de las enseñanzas regladas, programas de educación y formación de los consumidores y usuarios con la finalidad de propiciar los objetivos propuestos en el artículo anterior.

La Consellería de Sanidad y Consumo organizará en colaboración con la de Cultura, Educación y Ciencia la formación especializada de educadores en materia de consumo.

La Consellería de Sanidad y Consumo organizará y desarrollará programas especializados de formación de técnicos y personal de Organizaciones y Asociaciones de Consumidores y de la propia Administración en el área de consumo.

CAPITULO VI

DERECHO DE PARTICIPACION, REPRESENTACION Y AUDIENCIA EN CONSULTA

Artículo 19

Los derechos de participación y audiencia en consulta de los consumidores y usuarios se ejercerán por éstos a través de las Asociaciones de Consumidores que ostentarán a estos efectos la representación de sus asociados y podrán servir de instrumento para el ejercicio de sus derechos individuales y colectivos.

Artículo 20

A los efectos de la presente Ley se considerarán Asociaciones de consumidores las constituidas en ejercicio del derecho de asociación, de conformidad con la legislación vigente, siempre que su objeto asociativo sea la defensa de los intereses colectivo o individuales de los consumidores o el desarrollo de los derechos a éstos reconocidos en la presente Ley.

Se considerarán igualmente Asociaciones de Consumidores las Cooperativas de Consumo, siempre que incluyan entre sus fines la educación y formación de los socios y estatutariamente tengan reconocida la obligación de constituir un fondo social, como mínimo con el 10% de los excedentes netos de cada ejercicio social, destinado exclusivamente a la formación y educación de los socios, así como a la defensa de los intereses individuales y colectivos de los mismos.

Artículo 21

Las Asociaciones de Consumidores de la Comunidad Autónoma Valenciana podrán gozar de los beneficios reconocidos en la presente Ley siempre que reúnan las siguientes condiciones:

1. Hallarse constituidas de acuerdo con la legislación vigente y tener un funcionamiento democrático fijado estatutariamente.
2. Aplicar los fondos propios a la formación de los consumidores y a la defensa de sus legítimos intereses.
3. Llevar una contabilidad adecuada, que dé una imagen fiel de su patrimonio y en especial del destino de las subvenciones y ayudas recibidas.
4. Figurar inscritas en el Registro Público de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana que a tal efecto se crea en la Consellería de Sanidad y Consumo.
5. Cumplir en su caso los requisitos reglamentariamente determinados para percibir las distintas ayudas o beneficios, así como para participar en los diferentes programas o actividades.

Artículo 22

Son derechos de las Asociaciones de Consumidores de la Comunidad Valenciana:

1. Ejercer las correspondientes acciones judiciales y extrajudiciales en defensa de los socios, de la Asociación y de los intereses colectivos de los consumidores y usuarios en general de conformidad con la legislación aplicable.
2. Solicitar y poder ser declaradas de utilidad pública y gozar de las correspondientes exenciones y bonificaciones fiscales legalmente establecidas.
3. Representar a los consumidores y usuarios en los Consejos y otros órganos de la Administración que territorialmente les correspondan, del modo que reglamentariamente se determine.
4. 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.
5. Promover el ejercicio de las acciones tendentes a solicitar en procedimientos administrativos el cese de prácticas engañosas o fraudulentas en la oferta, promoción y publicidad de bienes y servicios.
6. Exigir la rectificación pública de las comunicaciones e informaciones publicitarias engañosas o ilícitas y ejercitar en estos casos el correspondiente derecho de réplica, de acuerdo con la normativa vigente.
7. Integrarse en Agrupaciones o Federaciones con idénticos fines y de ámbito territorial más amplio.

Artículo 23

Las Asociaciones de Consumidores desarrollarán sus actuaciones observando los principios de lealtad y diligencia que le son exigibles y en especial se abstendrán de divulgar públicamente informaciones que no pueden acreditarse, sin perjuicio de su derecho a representar las denuncias que estime oportunas.

Sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal en que puedan incurrir, las Asociaciones de Consumidores podrán ser privadas de los beneficios obtenidos al amparo de la presente Ley cuando, con manifiesta negligencia o dolo, divulguen informaciones o realicen actividades que puedan causar daños y perjuicios justificados a las personas físicas o jurídicas relacionadas en la información difundida.

Los afectados por tal conducta dolosa o manifiestamente negligente tienen derecho a exigir la rectificación pública y a la indemnización a que hubiere lugar por las manifestaciones perjudiciales y a la cesación de la conducta dañosa.

A los efectos de sancionar las conductas descritas se procederá a instruir el oportuno expediente de conformidad con la Ley de Procedimiento Administrativo, elevándose la propuesta de sanción, en su caso, a la Consellería de Sanidad y Consumo.

Además de la privación de los posibles beneficios, la actuación dolosa o manifiestamente negligente, así como el incumplimiento de la obligación de rectificación, podrá dar lugar a la suspensión temporal o definitiva de la inscripción en el Registro Público de Asociaciones de Consumidores.

Artículo 24

Las Asociaciones inscritas en el Registro Público de Asociaciones de Consumidores deberán estar representadas, en la forma que reglamentariamente se determine, en los organismos públicos de la Comunidad Autónoma que posean competencias en materias de consumo y desarrollen su actividad mediante Consejos u otros órganos de participación.

Artículo 25

Las Asociaciones inscritas en el Registro Público de Asociaciones de Consumidores habrán de ser oídas, de acuerdo con lo que reglamentariamente se determine, en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general relativas a materias que afecten a los consumidores y usuarios, en su condición de tales.

Las Asociaciones de Empresarios y las Cámaras de Comercio radicadas en la Comunidad Valenciana serán igualmente oídas, en los términos que reglamentariamente se determinen, en los supuestos descritos en el párrafo anterior, siempre que puedan resultar afectados por dichas disposiciones.

CAPITULO VII

SITUACIONES DE INFERIORIDAD, SUBORDINACION O INDEFENSION

Artículo 26

Los órganos y servicios de la Generalitat, en el ámbito de sus respectivas competencias en materia de consumo, 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.

A los efectos de dar cumplimiento a esta labor, la Consellería de Sanidad y Consumo para resolver cuestiones o problemas concretos podrá encomendar a personas o comisiones específicas la atención al problema y facultarles para suplir en su caso, de conformidad con la Ley, la iniciativa individual, a los efectos de iniciar las actuaciones pertinentes, incluyendo el dar cuenta de los hechos al Ministerio Fiscal, para proceder judicialmente.

CAPITULO VIII

ORGANOS PARA LA APLICACION DE LA LEY

Artículo 27

A los efectos de la aplicación de esta Ley, y sin perjuicio de las competencias que correspondan a los distintos órganos de la Generalitat son órganos para la aplicación de esta Ley:

1. La Comisión de Consumo.
2. El Consejo Valenciano de Consumo.

Estos órganos podrán, para una mayor eficacia de su función, constituirse a niveles territoriales de ámbito provincial, comarcal o local.

Artículo 28

Corresponde a la Consellería de Sanidad y Consumo, en aplicación de la presente Ley:

- a) La disciplina administrativa en la aplicación de esta Ley.
- b) La publicación de las sanciones aplicadas en los expedientes una vez firmes, de los resultados obtenidos en control de calidad, o análisis o exámenes comparativos o tests de productos.
- c) Propiciar en 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) La publicación de las empresas y profesionales, y de las Asociaciones y Colegios Oficiales que les representen, que han aceptado expresamente, individualmente o en sus Estatutos, el compromiso de someter a arbitraje las reclamaciones de los consumidores o usuarios.
- e) La gestión del Registro de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana y de la estadística de éstas y de sus socios.
- f) La concesión de las subvenciones y ayuda técnica de la Generalitat para el fomento de estas Asociaciones y Cooperativas.
- g) La coordinación, directrices y formación de los Monitores de Consumo de las Oficinas de Información al Consumidor y Usuario, tanto las Oficinas Municipales de Información al Consumidor y Usuario como las que puedan ser creadas por las Asociaciones de éstos.
- h) La información de todos los asuntos que afecten a los consumidores y usuarios que sometan a su consideración tanto la Presidencia de la Generalitat como las diversas Consellerías.
- i) La adopción en caso de necesidad o urgencia de las medidas convenientes para proteger y defender los derechos de los consumidores y usuarios, sobre todo su salud y seguridad física.
- j) Fomentar el recurso al arbitraje para la solución de los conflictos surgidos con ocasión de operaciones de consumo.
- k) Cualesquiera otras funciones que le están atribuidas por disposición legal o reglamentaria.

Artículo 29

De conformidad con lo establecido en el artículo treinta y uno de la Ley de Gobierno Valenciano, de 30 de diciembre de 1983, se constituirá una Comisión Interdepartamental de consumo, cuyas funciones serán:

- Informar todos aquellos asuntos que, afectando al consumidor, les sean sometidos por los órganos de la Generalitat así como toda disposición general que regule materias referentes al consumo.
- Establecimiento de criterios para la utilización racional de los medios humanos y materiales disponibles evitando duplicidades en las actuaciones de los servicios.
- Impulsar la aplicación y desarrollo de la presente Ley.
- Proponer a la Presidencia de la Generalitat o al órgano competente las medidas que se estimen aconsejables para la protección efectiva de los derechos de los consumidores.

Artículo 30

Se constituirá un Consejo Asesor de Consumo que estará integrado por representaciones de las Asociaciones de Consumidores, de los agentes sociales, como Asociaciones de Empresarios y Cámaras de Comercio y Sindicatos de mayor representatividad de la Comunidad Autónoma, de la propia Administración, autonómica y local y por personas libremente designadas, escogidas entre profesionales sanitarios y no sanitarios y técnicos de reconocido prestigio.

Al menos un cuarto y no más de un tercio del Consejo estará integrado por las personas que a título individual sean elegidos como miembros del mismo, por designación del Presidente del Consejo Asesor de Consumo de la Generalitat.

El Consejo Asesor de Consumo tendrá funciones consultivas y de arbitraje, siendo preceptivo su informe para la elaboración de las normas generales en materia de consumo, así como para la modificación de la presente Ley.

Artículo 31

La Generalitat y, en particular, la Consellería de Sanidad y Consumo, fomentarán, a través de diversas iniciativas, la solución amistosa de aquellos conflictos y reclamaciones que afecten a

los consumidores y usuarios, siempre que no se trate de supuestos en los que concurra intoxicación, lesión o muerte, ni existan indicios racionales de delito.

Dentro de estas iniciativas, se tratará de propiciar en todo momento una más rápida y equitativa satisfacción de las controversias y reclamaciones planteadas, mediante el ofrecimiento de la actuación mediadora por parte de los órganos y servicios previstos en la Ley, así como acudiendo a fórmulas de arbitraje, cuando las partes implicadas así lo aceptaren mediante el correspondiente compromiso, formalizado de acuerdo con la legalidad vigente.

Lo prevenido en este artículo se entenderá sin perjuicio de las acciones legales y competencias que, en todos los casos, pertenezcan al ámbito de los órganos judiciales.

Reglamentariamente se determinarán los procedimientos encaminados a fomentar la aplicación de arbitraje de derecho de equidad, de conformidad con la normativa vigente que podrán comprender de concesión del uso de distintivos, elaboración de listas, o cualquier otro procedimiento que con respecto a la legalidad permita difundir el arbitraje como medio de agilizar la resolución de los conflictos en materia de consumo.

CAPITULO IX

INFRACCIONES Y SANCIONES

Artículo 32

1. Las infracciones en materia de consumo serán objeto de sanciones administrativas, previa incoación del correspondiente expediente por parte de los órganos competentes de la Generalitat para lo que se ajustarán al procedimiento sancionador vigente.

2. Son órganos competentes para la incoación de expedientes e imposición de sanciones:

a) El Consell de la Generalitat para la imposición de sanciones de hasta cien millones de pesetas, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quintuplo del valor de los productos o servicios objeto de la infracción.

b) El Conseller de Sanidad y Consumo de la Generalitat para la imposición de sanciones de hasta dos millones quinientas mil pesetas.

c) El Director General de Consumo de la Generalitat para la imposición de sanciones de hasta un millón de pesetas.

d) Los Directores Territoriales de la Consellería de Sanidad y Consumo, y en su defecto los Jefes de los Servicios Territoriales de Consumo para la incoación de expedientes e imposición de sanciones de hasta cien mil pesetas.

3. El Consell de la Generalitat podrá acordar, como medida cautelar, la suspensión temporal de las actividades de empresas radicadas en la Comunidad Valenciana.

4. La cuantía de las sanciones podrá ser actualizada por el Conseller de la Generalitat, teniendo en cuenta la variación de los precios al consumo.

Artículo 33

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 sanitario establecidos por las normas generales y las propias de la Comunidad Autónoma.

2. Las acciones y 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 en cualquier grado de negligencia o abandono, en su caso, de las precauciones exigibles en la actividad, servicio o instalaciones de que se trate.

3. 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.

4. La alteración, adulteración o fraude en la calidad o cantidad de bienes y servicios susceptibles de consumo, por adición o sustracción de cualquier sustancia o elemento, alteración de su composición o calidad, incumplimiento de las condiciones que corresponden a su naturaleza, o a la garantía, arreglo o reparación de bienes duraderos.

5. Toda conducta por acción u omisión que induzca a engaño o confusión o que impida reconocer la verdadera naturaleza del producto o servicios que es objeto del 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 o procedimientos mediadores o de arbitraje.

6. El incumplimiento de las normas reguladoras de precios, la imposición injustificada de condiciones de contratación que implique la inclusión necesaria en los contratos de

prestaciones no solicitadas o cantidades mínimas o cualquier otro tipo de intervención o actuación que suponga un incremento abusivo de los precios o márgenes comerciales.

7. El incumplimiento de las normas relativas a registro, normalización o tipificación, etiquetaje, envasado y publicidad de bienes y servicios.

8. El incumplimiento de las disposiciones sobre seguridad en cuanto afecten o puedan suponer un riesgo para el usuario o consumidor.

9. La obstrucción o negativa a suministrar datos o a facilitar las funciones de información, vigilancia o inspección, y en especial la encaminada a evitar las tomas de muestras o la ineficacia de la inspección, así como el reiterado incumplimiento de los laudos arbitrales, por quienes voluntariamente se han sometido a arbitraje.

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

Artículo 34

Las faltas pueden calificarse como leves, graves y muy graves.

1. Son faltas leves:

a) La comisión de las infracciones previstas en el artículo treinta y tres cuando se produzca incurriendo en negligencia que no puede calificarse de grave, atendiendo a la diligencia exigible al infractor.

b) La desatención de las simples indicaciones de la autoridad administrativa.

2. Son faltas graves:

a) La comisión de tres faltas leves en el período de un año.

b) La comisión de una falta leve, cuando la infracción pueda afectar previsiblemente a la mayoría de los consumidores contratantes con el infractor.

c) El reiterado incumplimiento de las indicaciones de la autoridad administrativa.

d) La comisión de alguna de las infracciones previstas en el artículo treinta y tres incurriendo en negligencia grave o intencionalidad.

3. Son faltas muy graves:

a) La comisión de una falta grave cuando la infracción pueda afectar previsiblemente a un número considerable de consumidores contratantes con el infractor.

b) La comisión de dos faltas graves en el período de un año.

Las faltas leves y graves serán calificadas, respectivamente, de graves y muy graves cuando el infractor goce de posición de dominio en el mercado o bien cuando mediante tales infracciones obtenga unos beneficios desproporcionados.

Las faltas muy graves en las que concorra dicha circunstancia se sancionarán con multas por encima de la media de la escala aplicable.

En la aplicación de las sanciones, dentro de los márgenes fijados, se ponderará como elementos determinantes el incremento de la misma, el que la infracción comporte riesgo para la salud o la seguridad de los consumidores o usuarios o grave perjuicio económico causado por un producto defectuoso o servicio deficiente, así como el que produzca el efecto de limitar o coartar la libertad de elección y contratación de éstos.

Cuando se trate de infracciones graves o muy graves la autoridad que resuelva el expediente podrá acordar, por razones de ejemplaridad, la publicación de las sanciones impuestas, nombre de la empresa o personas naturales o jurídicas responsables, así como también la índole o naturaleza de la infracción, tanto en los medios de comunicación social que se consideren oportunos como en el Diario Oficial de la Generalitat, en el de la Provincia o Municipio.

Artículo 35

Serán competentes para conocer de las faltas en materia reglada en esta Ley:

a) De las faltas muy graves, el Conseller de Sanidad y Consumo que podrá imponer sanciones entre 1.000.001 y 2.500.000 pesetas y podrá proponer, en su caso, al Gobierno Valenciano las sanciones que superen los 2.500.000 pesetas.

b) De las faltas graves, el Director General de Consumo, que podrá imponer sanciones entre 100.001 y 1.000.000 pesetas.

c) De las faltas leves, los Directores Territoriales de la Consellería de Sanidad y Consumo, que podrán imponer sanciones hasta 100.000 pesetas.

En ningún caso se impondrá 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.

Artículo 36

La autoridad a quien corresponda resolver el expediente podrá acordar, como sanción accesoria, el decomiso de la mercancía falsificada, fraudulenta, no identificada o que pueda entrañar riesgo para el consumidor, corriendo por cuenta del infractor los gastos que se originen.

No tendrá carácter de sanción la reiterada precautoria o definitiva del mercado de los productos o servicios que sean suministrados por establecimientos o servicios que carezcan de la preceptiva autorización.

DISPOSICIONES FINALES

Disposición Final Primera

1. 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.

2. El procedimiento sancionador será el establecido en el Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios y de la producción agroalimentaria, sin perjuicio de sus ulteriores modificaciones o adaptaciones.

Disposición Final Segunda

Se autoriza al Consell de la Generalitat para dictar las disposiciones necesarias de aplicación y desarrollo de la presente Ley y las delegaciones previstas en el artículo dieciséis a favor de las Corporaciones Locales.

DISPOSICION DEROGATORIA

Disposición Derogatoria

Quedan derogadas todas las disposiciones que se opongan a lo dispuesto en esta Ley.

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CATALUÑA

**1993/15510 Ley 3/1993, de 5 de marzo, del Estatuto del Consumidor.
(BOE 81/1993 de 05-04-1993, pág. 10020)
(DOGC 1719/1993 de 12-03-1993)**

La Generalidad de Cataluña tiene asumida la competencia exclusiva en materia de defensa de los consumidores y usuarios, de conformidad con el art. 12.1.5 del Estatuto de autonomía.

El art. 51 de la Constitución Española ordena a los poderes públicos garantizar la defensa de los consumidores y usuarios y proteger, mediante procedimientos eficaces, su seguridad, su salud y sus legítimos intereses económicos.

El Parlamento de Cataluña ha aprobado numerosas leyes en estrecha conexión con la protección de la seguridad, la salud y los intereses económicos de los consumidores y usuarios.

Cabe citar, por ejemplo:

La Ley 6/1983, de 7 de abril, sobre residuos industriales.

La Ley 15/1983, de 14 de julio, de la higiene y el control alimentario.

La Ley 22/1983, de 21 de noviembre, de protección del ambiente atmosférico, y

La Ley 20/1985, de 25 de julio, de prevención y asistencia en materia de sustancias que pueden generar dependencia.

En defensa de los legítimos intereses económicos se han aprobado asimismo disposiciones significativas de ordenación comercial que, por su naturaleza bifronte, repercuten en beneficio directo de los propios consumidores y usuarios. En este sentido, cabe citar:

La Ley 1/1983, de 18 de febrero, de regulación administrativa de determinadas estructuras comerciales y ventas especiales.

La Ley 3/1987, de 9 de marzo, de equipamientos comerciales.

La Ley 1/1990, de 8 de enero, sobre la disciplina del mercado y de defensa de los consumidores y de los usuarios.

La Ley 23/1991, de 29 de noviembre, de comercio interior.

Asimismo, la Generalidad, con objeto de dar cumplimiento al citado mandato constitucional, presta su apoyo a las organizaciones de consumidores y usuarios inscritas en el correspondiente registro y les otorga representación en el seno del Consejo Asesor de la Generalidad de Cataluña en Materia de Consumo. Un hito importante en la actuación de la Generalidad respecto a la defensa de los consumidores ha sido la creación del Instituto Catalán del Consumo como organismo autónomo, que tiene entre sus objetivos orientar, formar e informar a los consumidores y usuarios y, con esta finalidad, aporta asistencia técnica a las asociaciones de consumidores y usuarios.

El haberse pronunciado el Tribunal Constitucional, en la Sentencia 15/1989, de 26 de enero, en relación al ejercicio de dichas competencias por las comunidades autónomas que, como en el caso de Cataluña, las han asumido con carácter exclusivo, ofrece la oportunidad para completar, con el presente Estatuto del consumidor, la labor realizada por la Generalidad desde la asunción de las competencias en esta materia. La Generalidad, siguiendo el mandato constitucional y en cumplimiento de sus competencias, incorpora la presente Ley al ordenamiento jurídico para completar la protección de los derechos de los consumidores y usuarios en Cataluña.

La presente Ley establece los principios y las normas que deben regir para mejorar la vida de los ciudadanos de Cataluña en tanto que consumidores y usuarios, y compromete directamente a los poderes públicos en la labor de velar por su cumplimiento, en el ámbito de sus competencias.

La Ley define al consumidor -persona física o jurídica- como destinatario final de bienes o servicios: la expresión consumidores y usuarios queda, a lo largo de la Ley, circunscrita al término consumidores, que engloba tanto a quienes consumen o usan productos como a quienes utilizan bienes y servicios.

La Ley consigna los derechos e intereses de los consumidores y establece medidas concretas para hacer efectiva su protección y defensa.

Cabe destacar la dedicación de un capítulo de la presente Ley, el IV, a los derechos lingüísticos de los consumidores. El art. 3.3 del Estatuto de autonomía compromete a la Generalidad a garantizar el uso normal y oficial de las dos lenguas oficiales y crear las

condiciones que permitan alcanzar su plena igualdad en relación a los derechos y deberes de los ciudadanos. Desde el punto de vista de los derechos de los consumidores, la Ley se inscribe en este proceso de normalización del uso de la lengua propia oficial de Cataluña, reconociendo los derechos establecidos para el castellano, que ya son ejercidos normalmente por los ciudadanos. En este sentido, y en el marco de la Constitución, se establece en la Ley el derecho de los consumidores de Cataluña a recibir en catalán las informaciones relativas al consumo y uso de bienes, productos y servicios, sin otra limitación que la derivada de la imprescindible adaptación gradual, que será reglamentada con flexibilidad y fomentada con eficacia por las administraciones públicas de Cataluña, de conformidad con lo que, a tal efecto, establece la normativa aplicable de la Comunidad Europea.

El Estatuto del consumidor habrá de ser desarrollado progresivamente, teniendo en cuenta las competencias autonómicas conexas con su propio objeto, sin perjuicio del camino ya recorrido por la Generalidad mediante leyes y disposiciones reglamentarias y administrativas, directamente inspiradas en la defensa y protección de los derechos de los consumidores.

CAPITULO PRIMERO

PRINCIPIOS GENERALES, OBJETO Y AMBITO DE LA LEY

Artículo 1. Objeto de la Ley

Concepto de consumidor.

1. La presente Ley tiene por objeto la defensa de los consumidores y usuarios y el establecimiento, en el ámbito de Cataluña, de los principios y normas que regirán para mejorar la calidad de vida de las personas en su condición de consumidores y usuarios.

2. A efectos de la presente Ley, se consideran consumidores a las personas físicas o jurídicas de cualquier nacionalidad o residencia que, como destinatarios finales, adquieren, utilizan o disfrutan, dentro del territorio de Cataluña, bienes y servicios para su consumo o uso particular, familiar o colectivo, siempre que el proveedor tenga carácter empresarial o profesional o sea la misma Administración pública.

CAPITULO II

DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Artículo 2. Derechos protegidos

Los derechos e intereses de los consumidores protegidos por la presente Ley son los siguientes:

- a) La protección de la salud y la seguridad.
- b) La protección de los intereses económicos.
- c) La información y la educación en materia de consumo.
- d) La representación, la consulta y la participación.
- e) La protección jurídica y la reparación de daños.
- f) La defensa del medio ambiente y de la calidad de vida.

SECCION PRIMERA

Derecho a la protección de la salud y la seguridad

Artículo 3. Protección de la salud y la seguridad

1. Los bienes, productos y servicios destinados a los consumidores no pueden suponer riesgos para su salud ni su seguridad, salvo aquellos que sean usuales o reglamentariamente admisibles en condiciones de utilización normales o previsibles.

2. En orden al cumplimiento del apartado 1, los poderes públicos, 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 necesarios.

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.

3. Ante la existencia en el mercado de productos o servicios peligrosos para la salud o la seguridad de los consumidores, los organismos de las administraciones 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.

Artículo 4.Seguridad viaria

Las administraciones públicas de Cataluña, 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 5.Preservación del medio ambiente

Las administraciones públicas de Cataluña, en el ámbito de sus respectivas competencias, a fin de proteger la salud y la calidad de vida de los ciudadanos, adoptarán medidas eficaces para preservar el medio ambiente.

SECCION SEGUNDA

Derecho a la protección de los intereses económicos

Artículo 6.Protección contra los abusos contractuales

El Gobierno velará por la aplicación de la legislación vigente con la finalidad de que los consumidores estén protegidos contra la práctica abusiva de la contratación, especialmente en relación a:

- a) Los contratos-tipo establecidos de forma unilateral.
- b) Las prácticas que conllevan la exclusión en los contratos de los derechos irrenunciables.
- c) La demanda de pago de las mercancías o los servicios no solicitados.
- d) Las condiciones abusivas en las operaciones de crédito y otros servicios de carácter financiero.
- e) Los métodos de venta que limiten la libertad de elección.
- f) Las cláusulas contractuales que resulten lesivas o abusivas para el consumidor.
- g) Las prácticas comerciales que conlleven gastos no autorizados previa y expresamente por el consumidor.

Artículo 7.Requisitos de los productos, bienes y servicios

Para la justa protección y adecuada satisfacción de los legítimos intereses de los consumidores, la Administración de la Generalidad adoptará las medidas necesarias para conseguir:

- a) Que los productos y los servicios que son objeto de la presente Ley dispongan de las especificaciones que determinan su calidad, respondan a ellas y mantengan su adecuación a las expectativas de uso o de consumo que ofrezcan.
- 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) Que, de conformidad con la legislación aplicable, el consumidor disponga de la garantía y del correspondiente servicio de posventa para los bienes de consumo duradero.
- e) El cumplimiento de las normas establecidas para cualquier clase de productos y servicios.
- f) Que la actividad publicitaria se desarrolle de conformidad con los principios de veracidad, objetividad y autenticidad.

Artículo 8.Veracidad y suficiencia de la publicidad y de la información

1. La promoción de los bienes, productos y servicios destinados a los consumidores será concebida y llevada a cabo de forma que no pueda engañar o inducir a engaño sobre sus

características o condiciones. La publicidad no puede, sean cuales sean los soportes utilizados, inducir a error al potencial adquirente del producto o servicio.

2. Toda la información contenida en los envases, embalajes y etiquetas de los productos y la que se proporcione mediante la publicidad en los puntos de venta deberá ser veraz y suficiente en relación a los siguientes aspectos:

- a) Naturaleza y composición.
- b) Cantidad.
- c) Referencia a resultados obtenidos, en su caso.
- d) Disponibilidades.
- e) Calidad.
- f) Precio, medida y peso.
- g) Riesgo que supone su uso, en su caso, y forma de prever y contrarrestar los efectos no deseables de los incidentes que, pese a las instrucciones, puedan producirse.
- h) Origen.
- i) Otras características relevantes de la oferta.

3. Los proveedores de bienes, productos y servicios deberán estar en condición de entregar al consumidor una factura o recibo de los pagos efectuados donde conste, como mínimo:

- a) La identidad de quien suministra el bien o producto o presta el servicio.
- b) El concepto por el que se satisface la cantidad.
- c) La cantidad total abonada por el consumidor.

4. Los proveedores de bienes, productos y servicios deberán entregar en cualquier caso al consumidor una copia del contrato, el albarán o el documento de la transacción, de conformidad con lo establecido en la legislación vigente.

SECCION TERCERA

Derecho a la información y a la educación

SUBSECCION PRIMERA

Derecho a la información

Artículo 9. Información a los consumidores

La Generalidad velará para que, de acuerdo con la normativa vigente, los consumidores puedan recibir:

- a) La información legalmente establecida, que incluirá la identidad de los productos y servicios y la identificación del proveedor, a fin de que puedan hacer una elección racional entre productos y servicios competitivos.
- b) La información legalmente establecida, que deberá permitirles conocer y utilizar con seguridad y satisfactoriamente los bienes, productos y servicios.
- c) Información suficiente y fácilmente accesible sobre precios, tarifas y condiciones de venta o utilización en los puntos de venta de bienes y en los establecimientos de prestación de servicios.

Artículo 10. Derechos de los adquirentes e inquilinos de viviendas

1. Los adquirentes de una vivienda tienen derecho a conocer:

- a) Las características de construcción, las características propias de todas las instalaciones, la descripción de los materiales utilizados y el grado de aislamiento térmico y acústico de la vivienda.
- b) Las servidumbres, cargas y gravámenes que la afectan.
- c) Las condiciones económico-financieras de la compra-venta.
- d) Las demás particularidades que, para salvaguardar los derechos e intereses de los consumidores, se establezcan por reglamento.

2. Amén de lo dispuesto en la legislación en materia de vivienda, los inquilinos de una vivienda tienen derecho a recibir del arrendador información sobre las características y la situación de las instalaciones no visibles de agua, gas y electricidad, y sobre los gravámenes que les afectan como arrendatarios.

Artículo 11. Oficinas públicas de información

1. La Generalidad propiciará la creación de oficinas de información al consumidor en los consejos comarcales y en los ayuntamientos.

2. Las oficinas de información de titularidad pública tienen las siguientes finalidades:

- a) Informar y orientar a los consumidores sobre el ejercicio de sus derechos.

- b) Recibir denuncias y reclamaciones de los consumidores para remitirlas a las Entidades u Organismos correspondientes.
- c) Cualquier otra relacionada con las precedentes que se establezca por reglamento.

Artículo 12

Resultados de los controles de calidad.- Las administraciones de Cataluña con competencias en materia de consumo pueden facilitar los resultados de los estudios, ensayos o controles de calidad realizados en centros públicos o privados, reconocidos especialmente en la forma en que se determine por reglamento.

SUB

SECCION SEGUNDA

Derecho a la educación

Artículo 13. Educación de los consumidores

El consumidor tiene derecho a la educación en materia de consumo para poder conocer y ejercer sus derechos con responsabilidad y satisfacer racionalmente sus necesidades. Esta educación será concebida, en cualquier caso, como una contribución a la formación integral de la persona.

Artículo 14. Formación en materia de consumo

El Gobierno, en cumplimiento de las finalidades a que se refiere el art. 13, adoptará las medidas oportunas para:

- a) Incluir la formación para el consumo en los grados y niveles de enseñanza en que sea más eficaz.
- b) Poner a disposición de los adultos los medios educativos adecuados para su formación permanente como consumidores.
- c) Asegurar la formación permanente en materia de consumo del personal docente y del personal que deba ejercer funciones de información y orientación a los consumidores.
- d) Fomentar que los medios de comunicación social se ocupen de la información y orientación al consumidor y, en cuanto a los medios de titularidad pública que dependen de la Generalidad, velar para que dediquen programas y campañas a los mencionados fines, contando con la presencia de las asociaciones de consumidores.

SECCION CUARTA

Derecho a la representación, consulta y participación

Artículo 15. Organizaciones de consumidores

1. El Gobierno fomentará las organizaciones y las asociaciones para la defensa y la representación de los intereses de los consumidores, como vehículo idóneo para su protección, y les prestará apoyo.
2. A efectos de la presente Ley, tienen la consideración de organizaciones de consumidores, en el ámbito de Cataluña, las entidades sin finalidad de lucro constituidas legalmente que tengan como objetivo la defensa de los derechos e intereses de los consumidores y que estén inscritas en el Registro de organizaciones de consumidores y usuarios de Cataluña.
3. Asimismo, tienen la consideración de organizaciones de consumidores, a efectos de la presente Ley, aquellas Entidades constituidas de acuerdo con el Decreto Legislativo 1/1992, de 10 de febrero, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Cooperativas de Cataluña, que cumplan las siguientes condiciones:
 - a) Incluir en los Estatutos, como objeto social, la defensa, información y educación de los consumidores.
 - b) Formar un fondo social, integrado como mínimo por el 15 por 100 del excedente neto de cada ejercicio económico, destinado exclusivamente al objeto social señalado en la letra a).

Artículo 16. Ayudas de la Generalidad

1. No pueden beneficiarse de las ayudas que la Generalidad otorga a las organizaciones de consumidores aquellas en las que concurren algunas de las siguientes circunstancias:
 - a) Que tengan entre sus miembros a personas jurídicas con finalidad de lucro.
 - b) Que reciban ayudas de cualquier clase de Empresas suministradoras de bienes, productos o servicios destinados a los consumidores, de las agrupaciones que las representen o de Entidades relacionadas con las mencionadas Empresas.

c) Que realicen actividades publicitarias de carácter comercial o no meramente informativas o se dediquen a actividades distintas de la defensa de los consumidores, excepto en el caso de las cooperativas de consumo.

2. Las organizaciones de consumidores quedan obligadas en cualquier caso 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 dichas finalidades.

Artículo 17. Representatividad de las organizaciones de consumidores

1. Las organizaciones de consumidores más representativas gozan de las siguientes ventajas:

a) Estar representadas en las asociaciones públicas de consumo que se determine.

b) Ejercer el derecho de participación en las políticas sectoriales que afecten a los intereses de los consumidores.

c) Ser consultadas en los procedimientos de elaboración de leyes y de disposiciones de carácter general.

d) Gozar de prioridad en el acceso a los medios de comunicación social previstos en el art. 14.

2. Las condiciones para la declaración de las organizaciones de consumidores más representativas serán fijadas por reglamento, de acuerdo con criterios de implantación social.

Artículo 18. Audiencia de las organizaciones de consumidores

1. Las organizaciones de consumidores constituidas de conformidad con la presente Ley y con los reglamentos serán oídas preceptivamente en consulta en el procedimiento de elaboración de las leyes y disposiciones administrativas de carácter general que afecten directamente a los derechos e intereses de los consumidores.

2. El trámite de audiencia preceptiva a que se refiere el apartado 1 se considerará cumplido con respecto a las organizaciones que formen parte de los órganos representativos que hayan participado en la elaboración de la norma.

3. Las organizaciones de consumidores disponen de legitimación para la representación y defensa de los derechos de sus asociados, de los derechos de las propias organizaciones y de los derechos e intereses generales de los consumidores.

SECCION QUINTA

Derecho a la protección jurídica y a la reparación de daños

Artículo 19. Daños y perjuicios

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

3. La Generalidad, de conformidad con la legislación vigente, participará en el sistema de arbitraje de consumo y lo impulsará en el ámbito territorial de Cataluña.

Artículo 20. Resolución de conflictos derivados de la prestación de servicios públicos

Las administraciones pública de Cataluña, en el ámbito de sus competencias, propiciarán que las entidades o empresas públicas que dependen de ellas y las entidades o empresas privadas que gestionen servicios públicos establezcan en sus contratos la adopción de un sistema de arbitraje para resolver los conflictos y las reclamaciones derivadas de la prestación de servicios o actividades a los consumidores.

CAPITULO III

COLECTIVOS DE CONSUMIDORES ESPECIALMENTE PROTEGIDOS

Artículo 21. Colectivos especialmente protegidos

Por razón de las especiales circunstancias que concurren en ellos, los siguientes colectivos de consumidores gozan de especial protección por parte de la Administración Pública:

a) Los niños y adolescentes.

b) Las gestantes.

c) Las personas mayores de sesenta y cinco años.

d) Los enfermos y personas con capacidades disminuidas.

Artículo 22. Protección de los niños

Con la finalidad de proteger adecuadamente los derechos de los niños, los poderes públicos atenderán especialmente:

- a) La seguridad de los juguetes.
- b) La idoneidad de los productos destinados al uso de los niños.
- c) La composición de los productos alimentarios infantiles, su etiquetado y la información que se ofrece en el mismo.
- d) La seguridad de los aparatos e instalaciones del hogar.
- e) La seguridad en los parques públicos, locales destinados a los niños y zonas de recreo.
- f) La regulación de la publicidad que pueda afectar a los niños, para impedir que contenga mensajes que inciten a la violencia o a la comisión de actos delictivos.
- g) La regulación de la aparición de niños en publicidad y de la emisión de mensajes comerciales dirigidos exclusivamente a la población infantil.
- h) La exhibición pública de imágenes, mensajes u objetos que puedan afectar a la sensibilidad de los niños.

Artículo 23. Gestión y lactancia

Los poderes públicos realizarán campañas informativas sobre los alimentos y sustancias que puedan perjudicar el proceso de gestación y sobre las ventajas de la lactancia materna en circunstancias normales. A tales efectos, velarán para que los mensajes publicitarios sobre los productos dietéticos y sobre la lactancia artificial no induzcan a error causado por una información falsa, tendenciosa o insuficiente.

Artículo 24. Tercera edad

Los poderes públicos adoptarán las medidas necesarias para que los servicios básicos, públicos y privados, tengan en cuenta las condiciones de vida y las necesidades específicas de los consumidores de la tercera edad, especialmente en materia de comercialización de bienes y de prestación de servicios, consideradas las posibles limitaciones de cualquier orden de este colectivo.

Artículo 25. Personas con disminuciones

En cuanto a los consumidores con disminuciones físicas o psíquicas, los poderes públicos adoptarán las medidas necesarias no sólo para evitar barreras urbanísticas y arquitectónicas y demás obstáculos, sino también para contribuir a su integración social como consumidores y usuarios.

CAPITULO IV

DERECHOS LINGUISTICOS DE LOS CONSUMIDORES

Artículo 26. Uso del catalán en la información y en la contratación

De acuerdo con lo establecido en el art. 3.3 del Estatuto de Autonomía de Cataluña:

- a) Los consumidores tienen derecho a recibir en catalán las informaciones pertinentes para el consumo y el uso de los bienes, productos y servicios, y especialmente los datos obligatorios relacionados directamente con la salvaguarda de su salud y seguridad.
- b) Cualquier parte interesada tiene derecho a recibir en catalán los contratos de adhesión, los contratos con cláusulas-tipo, los contratos normados, las condiciones generales y la documentación que se refiera a los mismos o que se desprenda de la realización de alguno de los citados contratos.

Artículo 27. Derecho a ser atendido de quien se expresa en cualquiera de las lenguas oficiales

Las empresas y establecimientos dedicados a la venta de productos o a la prestación de servicios que desarrollen su actividad en Cataluña deberán estar en condiciones de poder atender a los consumidores cuando se expresen en cualquiera de las lenguas oficiales de Cataluña.

Artículo 28. Protección y fomento del uso del aranés

La Generalidad tomará medidas para proteger y fomentar el uso del aranés, en el correspondiente ámbito territorial, en relación a los derechos de información al consumidor reconocidos por la presente Ley.

CAPITULO V

INFRACCIONES Y SANCIONES

Artículo 29. Infracciones

Se considerarán infracciones en materia de defensa de los consumidores:

- a) Cometer acciones u omisiones que produzcan o puedan producir daños efectivos a la salud o a la seguridad de los consumidores, especialmente si afectan a los colectivos a que se refiere el capítulo III.
- b) Incluir en los contratos de adhesión fórmulas que impliquen la exclusión de derechos reconocidos por la ley a los consumidores.
- c) Proponer o practicar condiciones abusivas en las operaciones de crédito o en otros servicios de carácter financiero.
- d) Cualquier método de venta que limite la libertad de elección de los consumidores.
- e) Incluir en los contratos cláusulas que resulten lesivas o abusivas para los consumidores y exigir el pago de mercancías o servicios no solicitados.
- f) Vulnerar los derechos lingüísticos reconocidos por la presente Ley a los consumidores o impedir su ejercicio.
- g) Incumplir los requisitos, obligaciones y prohibiciones establecidos por la presente Ley y por las normas que la desarrollen, vulnerar los derechos establecidos por la presente Ley y por las normas que la desarrollen o impedir su ejercicio, y cometer omisiones que conlleven dichas infracciones.

Artículo 30. Sanciones

Las infracciones a la presente Ley se calificarán como leves, graves o muy graves en función del riesgo que supongan para la salud o seguridad de los consumidores, con especial atención a las de los que están especialmente protegidos por la presente Ley, en función de la cuantía del beneficio obtenido como consecuencia directa o indirecta de la infracción, en función de la situación de predominio del infractor en algún sector del mercado y en función de su reincidencia, y serán sancionadas de conformidad con lo establecido en la Ley 1/1990, de 8 de enero, sobre la disciplina del mercado y de defensa de los consumidores y de los usuarios.

Artículo 31. Coordinación de las administraciones

El Gobierno adoptará las medidas oportunas para alcanzar la coordinación y cooperación entre las administraciones públicas y entre los diferentes organismos con competencias en materia de consumo.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Disposición Adicional Primera. Principios de actuación de los poderes públicos

Las administraciones públicas de Cataluña adecuarán su actuación a los siguientes principios:

1. Habrá coordinación y cooperación entre los distintos Organismos que inciden directa o indirectamente en el ámbito del consumo y de los derechos de los consumidores.
2. Se realizarán campañas periódicas y sistemáticas de orientación sobre el consumo y de control de los productos y servicios que se hallan a disposición de los consumidores.
3. Provisión de medios necesarios para la realización, en los términos que se establezcan por reglamento, de análisis comparativos de productos y servicios.

Disposición Adicional Segunda. Vigencia de normativas sectoriales

La presente Ley se aplicará sin perjuicio de las normativas sectoriales específicas que, por ser competencia de cualquier departamento de la Generalidad, afecten a su ámbito de aplicación, siempre que no se opongan a lo establecido por la presente Ley ni lo contradigan.

Disposición Adicional Tercera. Apoyo de la Administración a los consumidores

Los consumidores y sus organizaciones contarán con el apoyo del Instituto Catalán del Consumo, el cual contribuirá a velar por el cumplimiento de lo establecido en la presente Ley. En cuanto a sus derechos lingüísticos, los consumidores y sus organizaciones disponen del apoyo de la Dirección General de Política Lingüística.

Disposición Adicional Cuarta. Consejo Asesor de la Generalidad en Materia de Consumo

En el seno del departamento competente en materia de consumo, y dependiendo del mismo, funciona el Consejo Asesor de la Generalidad en Materia de Consumo, como órgano consultivo y asesor, en el cual se hallan representados los distintos departamentos de la

Generalidad con competencias relacionadas con la presente Ley, la Administración Local y las Entidades, organizaciones y asociaciones que representen intereses sociales.

Disposición Adicional Quinta. Alcance de la protección de los consumidores

La protección derivada de todas las disposiciones contenidas en la presente Ley alcanza a todos los bienes, productos y servicios suministrados o prestados en Cataluña, incluso si la contratación se ha producido fuera del territorio catalán. Las administraciones públicas de Cataluña instrumentarán, en su respectivo ámbito competencial, los adecuados mecanismos de cooperación y colaboración con organismos externos para garantizar dicha protección.

Disposición Adicional Sexta. Modificación de la Ley 16/1987, de 9 de julio, de creación del Instituto Catalán del Consumo

1. Se modifican las letras c), f) y h) del art. 3 de la Ley 16/1987 de 9 de julio, de creación del Instituto Catalán del Consumo, que quedan redactadas de la siguiente forma:

c) Promover y llevar a cabo estudios e investigación sobre el uso y el consumo de los bienes, productos, servicios y actividades ofrecidos a los consumidores y usuarios, así como sobre los hábitos y dinámicas de consumo.

f) Aportar a los órganos competentes en materia de consumo la información y asesoramiento necesarios y proponerles la elaboración de las disposiciones normativas y la adopción de las medidas de actuación necesarias para la protección efectiva, el desarrollo y la aplicación de los derechos reconocidos por la ley a los consumidores y usuarios.

h) Asesorar técnicamente a los servicios de consumo de la Administración Local y de las organizaciones y asociaciones de consumidores y usuarios y colaborar con dichos servicios y con las propias organizaciones de consumidores y usuarios.

2. Se modifica el art. 4 de la Ley 16/1987, que queda redactado de la siguiente forma:

1. Los órganos de gobierno del Instituto serán

a) El Consejo de Dirección.

b) El Presidente, que lo será el Consejero de Comercio, Consumo y Turismo, el cual ejercerá la representación del Instituto.

c) Eventualmente, un vicepresidente.

d) El Director, con rango de Director general, que será nombrado por el Gobierno, a propuesta del Consejero de Comercio, Consumo y Turismo.

e) El Secretario ejecutivo, que será nombrado por el Consejero de Comercio, Consumo y Turismo, a propuesta del Director del Instituto.

2. Las funciones de los órganos de gobierno del Instituto se fijarán por reglamento.

3. Se modifican los apartados 1 y 3 del art. 5 de la Ley 16/1987, que quedan redactados de la siguiente forma:

1. El Consejo de Dirección estará constituido por las siguientes personas:

a) El Presidente del Instituto.

b) El Vicepresidente del Instituto, en su caso.

c) El Director del Instituto.

d) El Director general de Consumo y Disciplina del Mercado.

e) Un vocal en representación del Departamento de Gobernación.

f) Un vocal en representación del Departamento de Enseñanza.

g) Un vocal en representación del Departamento de Sanidad y Seguridad Social.

h) Un vocal en representación del Departamento de Agricultura, Ganadería y Pesca.

i) Un vocal en representación del Departamento de Industria y Energía.

j) Un vocal en representación del Departamento de Medio Ambiente.

k) Dos vocales en representación del Departamento de Comercio, Consumo y Turismo.

l) Cinco vocales en representación de las organizaciones de consumidores y usuarios, propuestos por éstas.

m) Dos vocales, uno en representación de la producción y otro en representación de la distribución, propuestos por el Consejo de Cámaras de Cataluña.

n) Cuatro vocales en representación de la Administración Local, propuestos por sus organizaciones representativas.

o) Un vocal designado por el Consejero de Comercio, Consumo y Turismo entre personas de reconocido prestigio en el ámbito del estudio de cuestiones relacionadas con la defensa de los consumidores y usuarios.

p) El Secretario ejecutivo del Instituto.

3. Los miembros del Consejo de Dirección no podrán delegar su representación, salvo el Presidente.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Disposición Transitoria Primera. Plazo de aplicación del art. 26 por las Administraciones Públicas de Cataluña

La Administración de la Generalidad, las corporaciones locales y las entidades autónomas, empresas y demás entidades e instituciones que dependen de las mismas deben dar cumplimiento a lo establecido en el art. 26 en el plazo de un año desde la entrada en vigor de la Ley. Este plazo se aplica también a las empresas que, bajo cualquier fórmula administrativa de gestión indirecta, presten servicios públicos que sean competencia de la Generalidad o de la Administración Local.

Disposición Transitoria Segunda

Colaboración con la Administración del Estado para la aplicación del art. 26
La Administración de la Generalidad, en el plazo de un año desde la entrada en vigor de la Ley, establecerá los sistemas de colaboración y asesoramiento necesarios para promover que la Administración del Estado en Cataluña y las entidades autónomas, empresas y demás entidades e instituciones que de ella dependan, así como las empresas que por gestión indirecta presten servicios públicos de competencia estatal, sigan en sus actuaciones en Cataluña los criterios lingüísticos definidos por el art. 26.

DISPOSICION DEROGATORIA

Disposición Derogatoria

Quedan derogados los arts. 7 y 8 de la Ley 16/1987, de 9 de julio, de creación del Instituto Catalán del Consumo.

DISPOSICIONES FINALES

Disposición Final Primera. Protección y reglamentación de los derechos definidos por el capítulo IV

Las Administraciones Públicas de Cataluña, en el ámbito de sus competencias, adoptarán las medidas necesarias para fomentar y garantizar, de forma progresiva, el ejercicio de los derechos lingüísticos a que se refiere el capítulo IV. A tal fin, el Gobierno establecerá por reglamento, previa consulta con los sectores económicos afectados, los plazos adecuados, el alcance y el contenido de la información y las posibles excepciones, justificadas en función del tipo de productos, servicios o establecimientos, de conformidad con lo que a tal efecto establezcan las directivas de la Comunidad Europea.

Disposición Final Segunda. Legislación supletoria para el régimen sancionador

A efectos de lo establecido en el capítulo V, regulador del régimen sancionador, se aplica la Ley 1/1990, de 8 de enero, sobre la disciplina del mercado y de defensa de los consumidores y de los usuarios, sin perjuicio de las disposiciones sectoriales específicas aplicables.

Disposición Final Tercera. Presupuestos para la aplicación de la Ley

Los organismos y empresas públicas de la Generalidad establecerán en sus presupuestos las partidas necesarias para atender a las finalidades fijadas por la presente Ley.

Disposición Final Cuarta. Desarrollo de la Ley

Se faculta al Gobierno y al Consejo de Comercio, Consumo y Turismo para que desarrollen el contenido de la presente Ley.

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CASTILLA LA MANCHA

Ley 11/2005, de 15 de diciembre, del Estatuto del Consumidor

La Constitución Española establece en su artículo 51 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, promoverán la información y educación, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectarles. La consagración de dicho artículo como uno de los principios rectores de la política social y económica que informarán la legislación positiva, la práctica judicial y la actuación de los poderes públicos, fue tenida en cuenta por la Comunidad Autónoma para dotar la primera norma autonómica, Ley 3/1995, de 9 de marzo, del Estatuto del Consumidor, en virtud de su 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 artículos 38, 131 y en los números 11, 13 y 16 del apartado 1 del artículo 149 de la Constitución, que el artículo 32.6 del Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha atribuye a la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Transcurridos 10 años desde la promulgación de la Ley 3/1995, la evolución social habida desde entonces, tanto en las necesidades de la protección del consumidor como en la legislación que le afecta, incluida la producida por las instituciones comunitarias europeas, y en la misma relación el Derecho Estatal y Autonómico, hacen conveniente la aprobación de la nueva Ley. Desde esta perspectiva se concretan algunos derechos y se realiza una reordenación más sistemática y coherente.

Entre las dos posibilidades que la técnica legislativa ofrece para la modificación de una norma con rango de Ley, modificación parcial o derogación total, se ha optado por esta última por considerarse más acertada debido a la modificación de envergadura que sufre la anterior norma, sin perjuicio que la nueva reproduzca algunos contenidos de la Ley 3/1995.

Para la elaboración de la presente Ley se ha tenido en cuenta la existencia de la normativa comunitaria en esta materia, que en los últimos tiempos se ha visto incrementada debido a una mayor incidencia del derecho de los consumidores y usuarios en el mercado de bienes y servicios. Entre las normas comunitarias debe destacarse la de seguridad general de los productos, responsabilidad por productos defectuosos, sistemas de pago, comercialización a distancia de servicios financieros, pensiones, seguros e inversiones, ventas a domicilio, utilización de inmuebles en régimen de tiempo compartido, viajes combinados, acciones de cesación, cooperación administrativa, seguridad de los servicios y responsabilidad de los proveedores de servicios, comercio electrónico, servicios de interés general, prácticas comerciales desleales, publicidad comparativa y engañosa, indicación de precios, cláusulas abusivas en los contratos, venta y garantías de los bienes de consumo y venta a distancia.

La promulgación de esta norma dota a las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma 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 y consiguientemente, un elevado grado de protección de los consumidores y usuarios.

La Ley reconoce los derechos básicos de consumidores y usuarios que se sintetizan en los siguientes: derecho a la protección de la salud y seguridad, derecho a la protección de los intereses económicos y sociales, derecho a la protección jurídica, administrativa y técnica, derecho a la Información, educación y formación y el derecho a la representación, audiencia y participación. A partir de ahí, se desarrollarán cada uno de estos derechos. No obstante, la concreción normativa de estos derechos no se agota en esta Ley, habrá que tener en cuenta los desarrollos legislativos de otras materias cercanas o conexas, que también regulan los derechos de los consumidores y usuarios.

El control e inspección es uno de los aspectos más importantes de la actuación administrativa de protección de los consumidores y usuarios, no sólo por tratarse de una actividad previa y orientada exclusivamente al procedimiento sancionador sino por sus funciones preventivas ante situaciones de riesgo.

La Ley dedica un capítulo al régimen sancionador en el que incluye como novedad respecto de la Ley 3/1995, de 9 de marzo, la competencia sancionadora de las autoridades en materia de consumo en todas las infracciones cometidas en el territorio de Castilla La Mancha, cualquiera que sea el domicilio o lugar del establecimiento o domicilio del responsable.

CAPÍTULO I.

DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 1. Objeto de la Ley y ámbito de aplicación.

La presente Ley tiene por objeto garantizar la protección de los derechos y los legítimos intereses de los consumidores y usuarios en el territorio de Castilla-La Mancha, en cumplimiento del mandato del artículo 51, apartados 1 y 2, de la Constitución Española y en el ejercicio de la competencia que le atribuye a la Junta de Comunidades el artículo 32.6 de su Estatuto de Autonomía.

Artículo 2. Concepto de consumidor.

1. A los efectos de esta Ley, son consumidores y usuarios 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.

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.

Artículo 3. Situaciones de protección prioritaria.

1. Los colectivos de consumidores y usuarios que se encuentren en situación de inferioridad, subordinación, indefensión o desprotección serán objeto de especial protección por la Administración Regional, en el marco de lo dispuesto en la presente Ley, en especial los niños, adolescentes, ancianos, mujeres gestantes, mujeres solas con cargas familiares y con bajos ingresos, mujeres afectadas por procesos de marginación, enfermos, discapacitados, inmigrantes o sectores económicos y sociales más débiles.

2. La Administración Regional extremará su atención con relación a los productos o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

CAPÍTULO II.

PRINCIPIOS GENERALES Y COMPETENCIAS.

Artículo 4. Principios generales de actuación en materia de consumo.

1. Las Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha garantizarán con medidas eficaces la defensa y protección de los consumidores y usuarios, dentro del ámbito de su competencia.

2. Las Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha harán uso de sus competencias normativas y sancionadoras y ejercerán medidas de vigilancia especial y permanente para asegurar el cumplimiento de la normativa reguladora sobre:

- a. La calidad higiénico-sanitaria de los alimentos y bebidas y de los establecimientos donde se elaboren, almacenen o expendan.
- b. El origen, distribución y utilización de los productos tóxicos y sustancias peligrosas.
- c. La seguridad y habitabilidad de viviendas y sus servicios comunitarios, tales como fluido eléctrico, gas, agua, saneamiento y ascensor, así como prevención y extinción de incendios.
- d. La seguridad y calidad de los medios de transporte públicos de personas o mercancías.
- e. La seguridad en establecimientos públicos y demás lugares de uso o disfrute comunitario.
- f. La composición, grado de inflamabilidad, toxicidad y normas de uso de los productos textiles, así como la seguridad de los productos dirigidos a la infancia.
- g. La accesibilidad arquitectónica, urbanística, en el transporte y en la comunicación de las personas con discapacidad.
- h. La prestación de servicios de telecomunicaciones y de servicios de la sociedad de la información y el mantenimiento de los sistemas y niveles de calidad y seguridad exigidos en la normativa aplicable.
- i. La legalidad, transparencia y accesibilidad de los precios exigidos por los bienes y servicios, así como de los costes y comisiones que se repercutan en el consumidor.
- j. La calidad y prestación universal de los servicios públicos y de interés general.
- k. La protección de colectivos de consumidores que se encuentren en situación de inferioridad, subordinación, indefensión o desprotección más acusada.
- l. La facilitación de los medios y recursos para que los consumidores y usuarios puedan articular y hacer efectivas sus quejas y reclamaciones por los bienes que adquieran y servicios que disfruten.

- m. La protección de los intereses económicos de los consumidores en cualesquiera modalidades de ventas especiales y ante las promociones comerciales.
 - n. La distribución al por menor de carburantes y combustibles de automoción en instalaciones de venta al público.
3. Las Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha velarán especialmente y colaborarán, de acuerdo con la legislación vigente, por la defensa y protección de los consumidores y usuarios en situaciones catastróficas o de emergencia, o de perturbación grave en el abastecimiento o suministro de bienes de primera necesidad y de servicios esenciales para la comunidad.
4. Las Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha fomentarán el asociacionismo de consumo como un instrumento básico de protección al consumidor y usuario.
5. La Junta de Comunidades actuará conjuntamente con el resto de las Administraciones Públicas, por medio de sistemas de Intercambio rápido de información establecidos en la legislación estatal o que se puedan establecer por la Administración Regional.
6. La Junta de Comunidades se coordinará con las Administraciones Públicas en las actuaciones relativas a la protección de los consumidores.
7. La Administración Autónoma podrá establecer mecanismos de cooperación con centros técnicos tanto públicos como privados al objeto de que colaboren y cooperen con ella en la elaboración de estudios, informes y asesoramiento en materia de consumo.

Artículo 5. Competencias del Consejo de Gobierno y la Administración de la Comunidad Autónoma.

1. Al Consejo de Gobierno le corresponde realizar la planificación general de la política de consumo en la Comunidad Autónoma, aprobar los reglamentos que sirvan de desarrollo a la presente Ley y promover programas de actuación conjunta y mecanismos de coordinación con las Entidades locales, prestándoles apoyo técnico y financiero dentro del marco de cooperación que se establezca en cada caso.
2. Corresponde a los servicios de inspección de la Administración Regional, dentro de la programación general, el cumplimiento de las funciones previstas en la presente Ley y, en particular, la realización de las inspecciones necesarias para garantizar el cumplimiento de los deberes establecidos por la legislación sobre productos y servicios de uso y consumo.
3. Los servicios de inspección de consumo de la Administración de la Junta de Comunidades y de las Entidades locales se complementarán entre sí y se prestarán mutua asistencia, colaborando con los órganos de otras Administraciones en la realización de diligencias que les competan por razón de la materia y el territorio.

Artículo 6. Competencias de las Administraciones Locales.

1. Corresponde a las Corporaciones locales de Castilla-La Mancha promover y desarrollar la protección y defensa de los consumidores 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 y financiación generales que establezcan los órganos señalados por el Consejo de Gobierno de la Comunidad Autónoma, sin perjuicio de las planificaciones propias o complementarias que establezcan las mismas.
2. En concreto las Administraciones locales ejercerán las siguientes competencias:
 - a. La información y educación de los consumidores y usuarios y el establecimiento de oficinas y servicios de información al consumidor.
 - b. La inspección de los bienes, productos y servicios 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, salubridad y seguridad, sin perjuicio de las competencias atribuidas en el apartado segundo del artículo anterior y con sujeción a los principios indicados en el apartado tercero.
 - 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 las medidas urgentes, requiriendo las colaboraciones precisas, en los supuestos de crisis o emergencias que afecten a la salud, seguridad o intereses económicos de los consumidores,
 - f. La imposición de sanciones pecuniarias, con el límite máximo de la cuantía establecido para las faltas graves, por la comisión de infracciones en materia de defensa del consumidor y usuario cuando se trate de empresas radicadas en su término municipal o la infracción se hubiera cometido en el mismo.

A efectos de la necesaria coordinación respecto a la consideración de antecedentes y para evitar una duplicidad de las sanciones, darán conocimiento a la Administración Regional de los procedimientos que inicien y de las sanciones que impongan.

3. Las funciones derivadas de las competencias atribuidas en los puntos a al d del apartado anterior podrán ser ejercidas por medio de las fórmulas asociativas previstas en la legislación de régimen local.

CAPÍTULO III.

DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.

Artículo 7. Derechos de los consumidores.

1. Son derechos básicos de los consumidores:

- a. La protección frente a los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad, incluyendo aquellos que amenacen el medio ambiente y la calidad de vida.
- b. La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.
- c. La protección jurídica, administrativa y técnica y la reparación o indemnización de daños y perjuicios, cuando proceda.
- d. La información adecuada y suficiente sobre bienes y servicios y la educación y formación en materia de consumo.
- e. 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.

2. Se consideran nulos de pleno derecho la renuncia previa a los derechos reconocidos en esta ley a consumidores y usuarios en la adquisición y utilización de bienes y servicios, así como todo pacto en contrario a sus normas imperativas o prohibitivas.

Los actos en fraude de ley no impedirán la debida aplicación de la norma que se hubiere tratado de eludir.

SECCIÓN I. DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD.

Artículo 8. Seguridad en los productos, bienes y servicios.

1. Los productos, bienes y servicios comercializados no representarán riesgo alguno para su salud y seguridad ni para el medio ambiente salvo los usual y reglamentariamente admitidos en condiciones normales y previsibles de utilización.

2. Un producto se considerará seguro si es conforme a lo dispuesto en la normativa estatal en materia de seguridad general de los productos.

3. 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 9. Responsabilidad en materia de seguridad de los productos.

1. Los productores tienen el deber de comercializar únicamente productos seguros y de probar tal seguridad ante la autoridad que se lo requiera.

2. Dentro de los límites de sus respectivas actividades, los productores deben informar a los consumidores y usuarios, por medios apropiados, de los riesgos que no sean inmediatamente perceptibles sin avisos adecuados y que sean susceptibles de provenir de una utilización normal o previsible de los productos, habida cuenta de su naturaleza, sus condiciones de duración y las personas a las que van destinados. La facilitación de esta Información no eximirá del cumplimiento de los demás deberes establecidos en la presente disposición.

3. Dentro de los límites de sus respectivas actividades y en función de las características de los productos, los productores deberán:

- a. Mantenerse informados de los riesgos que dichos productos puedan presentar e informar convenientemente a los distribuidores. Con este fin, registrarán y estudiarán aquellas reclamaciones de las que pudiera deducirse la existencia de un riesgo y, en su caso, realizarán pruebas por muestreo de los productos comercializados o establecerán otros sistemas apropiados. Cuando la forma de cumplir este deber esté determinada en los reglamentos específicos, se estará a lo que éstos prevean.
- b. Cuando descubran o tengan indicios suficientes de que han puesto en el mercado productos que presenten para el consumidor riesgos incompatibles con el deber general de seguridad, adoptar, sin necesidad de requerimiento de los órganos administrativos competentes, las medidas adecuadas para evitar los riesgos, entre las que se incluirán las de informar a los consumidores mediante, en su caso, la publicación de avisos especiales, retirar los productos del mercado o recuperarlos de los consumidores.

- c. Indicar, en el producto o en su envase, los datos de identificación de su empresa y de la referencia del producto o, si procede, del lote de fabricación, salvo en los casos en que la omisión de dicha información esté justificada. Los datos que se relacionan con el lote de fabricación deberán conservarse por el productor, para cualquier producto, durante tres años. En los productos con fecha de caducidad o consumo preferente, este plazo podrá reducirse al de un año a partir del final de esa fecha.
4. Los distribuidores tienen el deber de distribuir sólo productos seguros, por lo que no suministrarán productos cuando sepan, o debieran saber, por la información que poseen y como profesionales, que no cumplen tal requisito.
5. Los distribuidores actuarán con diligencia para contribuir al cumplimiento de los requisitos de seguridad aplicables, en particular, durante el almacenamiento, transporte y exposición de los productos.
6. Dentro de los límites de sus actividades respectivas, los distribuidores participarán en la vigilancia de la seguridad de los productos puestos en el mercado, en concreto:
 - a. Informando a los órganos administrativos competentes y a los productores sobre los riesgos de los que tengan conocimiento.
 - b. Manteniendo, durante un plazo de tres años después de haber agotado las existencias de los productos, la documentación necesaria para averiguar el origen de los productos, en particular la identidad de sus proveedores, y, en caso de no ser minoristas, su destino, y proporcionando aquélla, en su caso, a las autoridades que la soliciten.
 - c. Colaborando eficazmente en las actuaciones emprendidas por los productores y los órganos administrativos competentes para evitar dichos riesgos.
 - d. Informando a los consumidores sobre los riesgos de utilización de los bienes o servicios, conforme a la información proporcionada por los productores.
7. Los productores y distribuidores deberán acreditar que los productos, bienes y servicios puestos en el mercado en el territorio de Castilla-La Mancha cumplen con la normativa medioambiental que sea de aplicación obligatoria 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 deberán acreditar expresamente que han soportado dicho coste.
8. Los productores y distribuidores comunicarán inmediatamente a la Consejería competente en materia de consumo cualquier conocimiento que tengan o cualquier sospecha que alberguen respecto de riesgos incompatibles con el deber de seguridad, de que adolezca un producto puesto en el mercado. Deberán igualmente colaborar con las distintas Administraciones en todas las actuaciones emprendidas por éstas para evitar los riesgos que presenten los productos que hayan suministrado, tanto materiales como jurídicas, facilitando, en su caso, toda la información pertinente, aunque esté protegida por el secreto industrial, y asumiendo los costes de la actuación.
9. Si el productor o distribuidor tienen su domicilio social en otra Comunidad Autónoma y el producto se ha distribuido en más de una, la comunicación a que se refiere el apartado anterior se realizará conforme a lo dispuesto en la normativa estatal.

SECCIÓN II. DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LOS INTERESES ECONÓMICOS Y SOCIALES.

Artículo 10. Marco legal.

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 defensa de los consumidores y usuarios. Los casos de concurrencia entre esta normativa y las disposiciones civiles, mercantiles y las que regulan el comercio exterior e interior y el régimen de autorización de cada producto o servicio se resolverán de acuerdo con el principio de condición más beneficiosa para el consumidor.

Artículo 11. Derechos de los consumidores en la oferta, adquisición, utilización y disfrute de bienes y servicios.

1. En la oferta, adquisición, utilización y disfrute de bienes y servicios, los consumidores tendrán los siguientes derechos:

- a. Exigir y a que le sean facilitados los datos, características y condiciones que se incluyan en la oferta, promoción o publicidad. No obstante si el contrato contuviese cláusulas más beneficiosas, estas prevalecerán sobre el contenido de la oferta, promoción o publicidad.

b. A obtener Información completa, veraz y transparente sobre las características esenciales de los bienes y servicios puestos a disposición en el mercado, de acuerdo con la normativa vigente.

c. A exigir el cumplimiento de los niveles de calidad Impuestos por la normativa correspondiente a los servicios de interés general o a la producción y fabricación de bienes de consumo. d) A que se tengan por no puestos los pactos contractuales que infrinjan en perjuicio del consumidor los precios máximos legal o reglamentariamente establecidos.

e. A que no se realice el corte del suministro de servicios de interés general salvo en los casos previstos en la legislación vigente.

f. A exigir los servicios de asistencia técnica y de repuestos durante el plazo mínimo legalmente establecido en la contratación de bienes de naturaleza duradera.

g. A que no se les exija el pago de cantidades adelantadas o anticipos de cualquier clase en la compraventa de vivienda o en la adquisición de derechos inmobiliarios sino en los términos y con las garantías legalmente establecidas.

h. A que no se les repercute los gastos, costes, mejoras o incrementos de precio de cualquier clase por prestaciones que no hayan sido debidamente aceptadas por ellos o por la adquisición de bienes o servicios que los consumidores no han tenido una oportunidad real de rechazar.

i. A que el contrato conste por escrito y a que se les expida recibo justificante, factura detallada o documento acreditativo o recibo de depósito, sin sobrecoste alguno, cuando sean exigidos por el adquirente o impuestos por la norma correspondiente.

j. A la elaboración de un presupuesto previo en la adquisición de bienes o prestación de servicios cuyo precio no pueda ser determinado en el momento de su contratación. Las personas físicas o jurídicas que ejerzan actividades o presten servicios profesionales estarán obligados a la elaboración de un presupuesto en el que se especifiquen, en términos perfectamente claros, los datos identificativos del prestador, período de validez del presupuesto y coste total del servicio, incluidos todos los conceptos, recargos e Impuestos aplicables.

k. A la entrega de un documento de garantía en la compra de bienes duraderos, cuando esta garantía sea exigible conforme a la normativa aplicable.

l. A la entrega de un documento de revocación y a revocar y desistir del contrato, en los términos previstos en la normativa vigente.

m. A que no se les exija el cumplimiento de obligaciones contenidas en las condiciones generales de la contratación o cláusulas no negociadas individualmente, cuando éstas no se incorporen al contrato.

n. A la entrega, a petición propia, por el proveedor de bienes y servicios, incluidos los servicios profesionales, de un ejemplar autorizado de hojas de reclamaciones, lo que deberá anunciarse de manera conveniente, en los términos previstos en la normativa en vigor.

ñ. A la exposición pública y visible de los precios y tarifas vigentes, junto a los productos, bienes y servicios.

o. A ser indemnizados por los cortes o suspensión o interrupción de los servicios a que se hallen abonados, en los términos previstos por la legislación vigente.

p. A que no se incluyan en los contratos cláusulas o estipulaciones no negociadas individualmente que perjudiquen al consumidor, contra la buena fe, causando un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato.

q. A que no se les impongan restricciones desproporcionadas al derecho de causar baja en los contratos de suministro de bienes o prestación de servicios.

r. A que no se les exija depósitos de garantía, en la prestación de servicios públicos y servicios de interés general, sino en las condiciones previstas en la normativa vigente.

2. El ejercicio de estos derechos se llevará a cabo sin perjuicio de los derechos de los consumidores regulados en la normativa sectorial correspondiente.

SECCIÓN III. PROTECCIÓN JURÍDICA, ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA.

Artículo 12. Actuaciones de protección.

1. La Administración Regional desarrollará las actuaciones jurídicas, administrativas y técnicas que sean precisas para la efectiva protección de los consumidores en su territorio y dirigirá su actividad permanente a:

- a. Programar y realizar actuaciones de inspección y control de calidad de productos, bienes y servicios.
 - b. Adoptar las medidas administrativas Oportunas para la protección frente a cada clase de riesgo.
 - c. Desarrollar la legislación a fin de lograr un elevado nivel de protección de los consumidores.
 - d. Favorecer la existencia de mecanismos de solución amistosa de las demandas de los consumidores.
 - e. Potenciar la cooperación técnica y jurídica con centros y entidades colaboradoras.
2. De conformidad con la legislación estatal, los consumidores tienen derecho a ser indemnizados por los daños o perjuicios demostrados en el consumo de bienes y servicios, salvo que el daño haya sido causado por su culpa exclusiva o por la de las personas de las que deban responder civilmente.

Artículo 13. Reclamaciones.

1. Los establecimientos que comercialicen productos y bienes, presten servicios o ejerzan actividades profesionales, en el territorio de Castilla-La Mancha, tendrán a disposición de los consumidores y usuarios hojas de reclamaciones, que deberán anunciarse convenientemente, en los términos previstos en la normativa vigente.
2. En los supuestos de prestación de servicio a domicilio, el prestador de los mismos deberá tener a disposición del usuario hojas de reclamaciones.
3. En el caso de bienes o servicios ofertados de manera 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. La utilización de hojas de reclamaciones es compatible con la formulación de reclamaciones administrativas por cualquier otro medio admitido en derecho, Incluidos los telemáticos.

Artículo 14. Mediación y arbitraje.

1. Las Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha cooperarán para poner a disposición de los consumidores y de los profesionales y empresas sistemas operativos para resolver amistosamente las reclamaciones en materia de consumo, y promoverán, en colaboración con la Administración del Estado, el desarrollo del Sistema Arbitral de Consumo y la adhesión al mismo de las empresas y los profesionales de toda la Comunidad Autónoma.
2. Igualmente, las Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha propiciarán en sus respectivos ámbitos que las entidades o empresas públicas que dependan de ellas y las entidades o empresas 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 surgidos en su actividad.

SECCIÓN IV. INFORMACIÓN Y EDUCACIÓN DEL CONSUMIDOR.

Artículo 15. Derecho a la información y a la difusión de la Información.

1. Los bienes, productos y servicios puestos a disposición de los consumidores deberán incorporar 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 resulten legalmente exigibles a los productos y servicios, de manera que los consumidores puedan asegurarse de la identidad de los mismos, realizar su elección basándose en criterios de racionalidad y utilizarlos de modo satisfactorio, participando activamente en su propia protección frente a la publicidad, promoción y oferta ilícitas.
La Administración Regional velará por la protección frente a la publicidad, promoción y oferta ilícitas y en especial, la dirigida a la población en edad infantil o hacia otros colectivos especialmente vulnerables.
3. A efectos de lo dispuesto en el apartado primero serán consideradas características esenciales de los productos o servicios, en todo caso:
 - a. Precio total, al contado y a plazo, con especificación de costes, impuestos, comisiones o suplementos y tipos de interés, así como el precio anterior, en los casos exigidos en la normativa reguladora del comercio minorista.
 - b. El derecho de desistimiento o revocación por parte del consumidor, cuando sea reconocido por la legislación aplicable.
 - c. Las garantías concedidas por el fabricante o vendedor o prestador del servicio.
 - d. La identificación de fabricante o vendedor a efectos de reclamaciones.
 - e. La existencia de seguros, cuando los mismos sean obligatorios.

- f. La existencia de períodos mínimos de contratación y en su caso los depósitos de garantía exigidos.
 - g. Todas aquellas que sean el objeto de Información obligatoria en la compraventa de vivienda, en los términos previstos en la legislación estatal y autonómica.
 - h. En la prestación de servicios de la sociedad de la información, la información exigible conforme a los artículos 20, 27 y 28 de la Ley estatal 34/2002, de 11 de julio, de los servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, o a los correspondientes artículos de la norma estatal que la sustituya.
 - i. Todas aquellas indicaciones que sean objeto de información obligatoria en los productos alimenticios e industriales, Incluidos los componentes modificados genéticamente, conforme a la legislación europea, estatal y autonómica.
4. La Administración Regional:
- a. Impulsará la difusión de la información y el acceso a la educación de los ciudadanos como consumidores, concertando con los agentes económicos y sociales de la Región fórmulas de participación activa en las campañas informativas y educativas institucionales.
 - b. Promoverá la existencia de espacios y programas divulgativos sobre consumo en los medios de comunicación. En especial, en los medios de comunicación de titularidad pública y en los que la Administración Regional tenga participación.
 - c. 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 16. Oficinas Municipales de Información al Consumidor.

1. La Administración Regional impulsará la Implantación y consolidación de Oficinas Municipales de Información al Consumidor que presten servicios en todo el territorio de Castilla-La Mancha y fomentará sus actividades, aportando ayuda técnica y financiera para el cumplimiento de sus fines. Allí donde sea preciso para la prestación de este servicio los municipios podrán mancomunarse.

2. Las Oficinas Municipales de Información al Consumidor tendrán como funciones propias, sin perjuicio de las establecidas por la legislación estatal y por la legislación autonómica sectorial, las siguientes:

- a. Informar, ayudar y orientar a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos, y servir de mediadoras en las reclamaciones de consumo dentro de su ámbito territorial de actuación.
- b. Recibir, registrar y acusar recibo de denuncias, reclamaciones y solicitudes de arbitraje, y remitir a los órganos o entidades correspondientes, con seguimiento de las mismas para informar debidamente a los interesados.
- c. Servir de cauce de mediación voluntaria en conflictos entre consumidores, usuarios, productores y distribuidores.
- d. Recibir peticiones concretas, elevándolas a las autoridades competentes, a fin de modificar algunos de los servicios que prestan, o establecer otros nuevos si se considera necesario.
- e. Realizar tareas de educación y formación en materia de consumo, mediante campañas informativas o programas dirigidos a mejorar el nivel de educación específica y formación de los consumidores.
- f. Facilitar datos referentes al registro y autorización de bienes y servicios, y los de aquellos que se encuentren suspendidos, retirados o prohibidos por su riesgo o peligrosidad.
- g. Facilitar información a las asociaciones de consumidores sobre sanciones firmes impuestas por infracciones contra los derechos de los consumidores, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 41.2 de esta Ley.
- h. Facilitar información sobre la regulación de los precios y condiciones de bienes o servicios de uso o consumo común, ordinario generalizado.
- i. Asistir, apoyar y potenciar las organizaciones de consumidores, con deber de facilitación de toda la Información necesaria sobre existencia y actividades de las mismas.
- j. Disponer de documentación técnica y jurídica sobre temas de consumo, así como potenciar su Investigación y estudio.
- k. Servir de sede para el desarrollo de las actividades del sistema arbitral de consumo.

- I. Realizar, en colaboración con la Administración Regional, funciones de control e inspección sobre productos, bienes y servicios.
3. Se crea un Registro de Oficinas de Información al Consumidor. Se determinarán reglamentariamente las condiciones, características y requisitos que deben reunir las Oficinas de Información al Consumidor para proceder a su inscripción, la cual posibilitará su acceso a:
 - a. Las bases de datos, fondos documentales y resultados de estudios, ensayos, análisis o controles de calidad en posesión de la Administración de la Junta de Comunidades en relación con las materias que constituyen el objeto de la información básica que faciliten,
 - b. A recibir el apoyo técnico y económico que establezca la Administración Regional.
4. Queda prohibida cualquier forma de publicidad no institucional en las dependencias de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor, así como en los demás espacios públicos que sean paso obligado para acceder a dichas dependencias.

Artículo 17. Cooperación en programas conjuntos.

La Administración de la Junta de Comunidades concertará con las Entidades locales fórmulas de participación activa de éstas en programas conjuntos de protección de los consumidores, y entre ellos, los de atención de demandas, información, formación, educación y cooperación en materia de consumo entre las Administraciones locales de toda la Unión Europea. Esta cooperación conllevará el asesoramiento y la orientación de los consumidores y usuarios y de los productores y distribuidores en sus respectivas transacciones dentro de la Unión Europea.

Artículo 18. Derecho a la educación.

1. Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma velarán para que los ciudadanos puedan recibir Información 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 Administración Regional, con el objetivo de hacer efectivo este derecho a la educación en materia de consumo, adoptará las medidas oportunas para:

- a. Establecer la colaboración precisa con los órganos competentes para incluir la educación del consumidor dentro del currículo ordinario, 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. Asegurar 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.

3. La educación del consumidor estará orientada a la adecuación de las pautas de consumo hacia la utilización racional de los recursos, a la prevención del sobreendeudamiento, a la incorporación de valores ecológicos en las decisiones individuales de compra, uso, disfrute y eliminación de los productos de consumo y a la corresponsabilización y participación del consumidor en la conservación del medio ambiente y en la consecución del desarrollo sostenible.

SECCIÓN V. REPRESENTACIÓN, AUDIENCIA Y PARTICIPACIÓN.

Artículo 19. Régimen Jurídico de las Organizaciones de Consumidores y Usuarios.

1. A los efectos de esta Ley, se consideran organizaciones o asociaciones de usuarios y consumidores las entidades privadas sin ánimo de lucro cuyo objeto social determinado estatutariamente sea la defensa y protección de los intereses de los usuarios y consumidores, bien con carácter general, bien con relación a determinados productos o servicios, siempre que se constituyan de acuerdo a la legislación vigente en materia de asociaciones.

2. Asimismo, se consideran organizaciones o asociaciones de usuarios y consumidores, a los efectos de esta Ley, a las entidades constituidas en Castilla-La Mancha exclusivamente por usuarios o consumidores con arreglo a la normativa autonómica sobre cooperativas, entre cuyos fines figure necesariamente la educación y formación de sus socios en materia de consumo y estén obligadas a constituir un fondo social integrado por las aportaciones de los socios y destinen el 15% como mínimo, de los excedentes netos de cada ejercicio económico exclusivamente a la defensa, información, educación y formación de los socios en materias relacionadas con el consumo.

3. Para poder gozar de los derechos y beneficios que esta Ley otorga a las asociaciones y organizaciones de usuarios y consumidores éstas deberán cumplir con los siguientes requisitos

- a. Figurar inscritas en el Registro de Organizaciones de Consumidores y Usuarios de Castilla-La Mancha.
 - b. Aplicar los medios de fomento y ayuda que se les otorgue para tal fin a la exclusiva defensa de los consumidores.
 - c. Tener un funcionamiento democrático en todo lo relacionado con la toma de decisiones, elección de órganos directivos y elaboración de programas de actividades.
 - d. Cumplir los requisitos que reglamentariamente se establezcan para cada tipo de beneficios, teniendo en cuenta, entre otros, criterios de implantación territorial, número de asociados y programas de actividades.
 - e. Poseer capacidad técnica e infraestructura suficiente.
4. Son derechos de las organizaciones o asociaciones de usuarios y consumidores en Castilla-La Mancha:
- a. La presencia en los órganos de participación y representadas en los consejos de carácter sectorial en los que se conozcan asuntos que puedan interesar a los consumidores, así como en el Consejo Regional de Consumo.
 - b. La legitimación para promover como interesadas procedimientos administrativos para la defensa de los intereses de los consumidores en todo el ámbito territorial de Castilla-La Mancha, así como para personarse en los procedimientos iniciados por terceros, especialmente en relación al cese de prácticas engañosas o fraudulentas en la oferta, promoción y publicidad de bienes y servicios en el ámbito autonómico.
 - c. La participación en el Sistema Arbitral de Consumo, previa adhesión al mismo.
 - d. La obtención de información sobre los asuntos de su interés.
 - e. Ejercer las correspondientes acciones judiciales y extrajudiciales en defensa de sus socios, de la asociación y de los intereses colectivos de los consumidores en general, de conformidad con la legislación aplicable.
 - f. Integrarse en agrupaciones o federaciones con idénticos fines y de ámbito territorial más amplio.
 - g. Exigir la rectificación pública de las comunicaciones e informaciones publicitarias engañosas o ilícitas y ejercitar en estos casos el derecho de réplica, de acuerdo a la normativa vigente.
 - h. Participar en la elaboración y aprobación de los modelos de contratos de prestación de servicios si son prestados por las Administraciones a través de empresas públicas o privadas.
 - i. Propiciar sistemas de resolución de conflictos.
 - j. Formular peticiones y ejercer iniciativas, en el marco de la legislación vigente, acerca del funcionamiento de los servicios públicos, y particularmente, de los prestados por las empresas públicas autonómicas.
 - k. Ser oídas, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 22, en el procedimiento de elaboración de disposiciones generales que puedan afectar a sus respectivos intereses.

Artículo 20. Fomento de las Organizaciones de Consumidores y Usuarios.

1. La Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha reconoce que las organizaciones de consumidores y usuarios constituyen el cauce de representación y participación de los consumidores. Las Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha fomentarán, en sus respectivos ámbitos, el asociacionismo de los consumidores de Castilla-La Mancha y promoverán el diálogo de sus organizaciones con las de empresarios mediante la creación de Consejos Sectoriales de Consumo. La Administración Regional de la Junta de Comunidades concertará con las organizaciones de consumidores y usuarios fórmulas de participación activa de éstas en programas conjuntos de protección de los consumidores, entre otros, en los referidos a asistencia técnica y defensa jurídica, atención de demandas, investigación, Información, formación, educación y participación en órganos colegiados de naturaleza consultiva.

2. A las organizaciones o asociaciones de usuarios y consumidores de Castilla-La Mancha se les concederán los siguientes beneficios:

- a. Recibir asistencia técnica y financiera con objeto de que se personen como parte en los procesos judiciales en los que se hallen implicados los derechos o intereses legítimos de los consumidores de Castilla-La Mancha.
- b. Acceder a las ayudas y subvenciones que convoquen y concedan las Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha.

- c. Acceder a los establecidos en la legislación específica sobre el voluntariado, pudiendo constituir la protección del consumidor una de sus áreas de intervención.
 - d. Solicitar y poder ser declaradas de utilidad pública, conforme a lo que reglamentariamente se determine.
3. Las organizaciones de consumidores y usuarios quedan obligadas en cualquier caso 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 dichas finalidades.
4. 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.
5. Las organizaciones de consumidores no podrán gozar, en ningún caso, de los beneficios antes citados cuando incluyan como asociadas a personas Jurídicas con ánimo de lucro, perciban ayudas o subvenciones de empresas o agrupaciones de empresas suministradoras de bienes y servicios a los consumidores, efectúen publicidad no exclusivamente informativa de dichos bienes y servicios, se dediquen a actividades distintas de la defensa de los intereses de los consumidores, con la excepción en este último supuesto de las cooperativas referidas en el artículo 20.2 de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios, o actúen con manifiesta temeridad judicialmente apreciada.

Artículo 21. Registro.

En el Registro de organizaciones de consumidores y usuarios de Castilla-La Mancha adscrito a la Dirección General competente en materia de consumo podrán inscribirse aquellas organizaciones cuya finalidad principal sea la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios, según lo dispuesto reglamentariamente, sin perjuicio de la obligatoriedad de la Inscripción para que se les reconozcan los derechos y puedan gozar de los beneficios establecidos en la presente Ley.

Artículo 22. Audiencia.

1. Las organizaciones de consumidores y usuarios y las asociaciones empresariales, legalmente constituidas, radicadas en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha serán oídas preceptivamente en consulta en el procedimiento de elaboración de las disposiciones administrativas de carácter general que afecten directamente a los derechos e intereses que representan.

También serán oídas en la propuesta de las tarifas de los servicios públicos que se encuentren sujetas legalmente al control de la Administración Autónoma.

2. Se entenderá cumplido el trámite de audiencia cuando las organizaciones de consumidores y usuarios y las asociaciones empresariales se encuentren representadas en los órganos colegiados que participen en la elaboración de las disposiciones. En los demás casos, la notificación o comunicación se dirigirá a las federaciones y asociaciones con mayor implantación en Castilla-La Mancha.

Artículo 23. Consejo Regional de Consumo.

1. El Consejo Regional de Consumo es el principal órgano de representación y consulta en materia de consumo de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

2. Formarán parte del Consejo Regional de Consumo los representantes de las asociaciones de consumidores y usuarios, asociaciones de empresarios, cámaras de comercio e industria, organizaciones sindicales, representantes de cooperativas de consumo, asociaciones de vecinos, organizaciones representativas de colectivos que requieran especial protección, Administración Autónoma y local de la Región y Consejo Regional de la Juventud. Reglamentariamente se determinará su composición, la elección o designación de sus miembros, en función de su representatividad y sus funciones.

Dispondrá de un reglamento interno de funcionamiento aprobado en su seno.

3. El Consejo Regional de Consumo será consultado preceptivamente en la tramitación de disposiciones generales en materias específicas de consumo.

CAPÍTULO IV.

CONTROL E INSPECCIÓN DE LOS PRODUCTOS, BIENES Y SERVICIOS.

Artículo 24. Inspección de consumo.

1. Las Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha con competencias en materia de defensa del consumidor y usuario desarrollarán actuaciones de inspección integral y control sobre los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores en cualquiera de las fases de su 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, 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, de acuerdo con la normativa aplicable.

3. La actividad de inspección puede recaer sobre todos los bienes y servicios que se ofrecen o están destinados a ofrecerse a los consumidores, así como sobre las materias primas empleadas, los establecimientos y maquinarias de toda clase utilizados para su producción, distribución, comercialización y prestación de servicios. La perfección y ejecución de los contratos será objeto de inspección en cuanto las mismas puedan dar lugar al ejercicio de potestades administrativas.

4. Las actuaciones de control e inspección se llevarán a cabo preferentemente sobre aquellos productos, bienes y servicios considerados como de uso o consumo común, ordinario o generalizado, así como sobre aquellos que, sin reunir esas características, perjudiquen o puedan perjudicar gravemente el derecho a la salud, seguridad y a los legítimos intereses económicos de los consumidores y usuarios o puedan crear situaciones de alarma social.

Artículo 25. Estatuto del personal inspector de consumo.

1. El personal inspector de consumo se identificará como tal cuando se encuentre en el ejercicio de su función Inspector, salvo en aquellos casos en que la finalidad de la inspección pudiera frustrarse por tal motivo. En estos supuestos, se determinarán por escrito las causas que justifiquen dicha actuación, bien en el acta o en el propio expediente administrativo.

2. El personal inspector 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 del mismo.

3. Para el desarrollo de sus actuaciones inspectoras, los agentes de la Inspección 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.

4. Caso de apreciar indicios de irregularidad podrán requerir la exhibición de la documentación industrial, mercantil y contable que la Ley obligue a tener cumplimentada 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.

5. Cuando inspeccionen servicios o empresas dependientes de las Administraciones Públicas territoriales, institucionales o corporativas, actuarán con Independencia funcional de los órganos y autoridades de las mismas, debiendo proporcionárseles la información que soliciten.

6. 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 sigilo profesional.

Artículo 26. Obligaciones de los inspeccionados.

Las personas físicas y jurídicas, a requerimiento de los agentes de la Inspección o de los órganos competentes, tendrán la obligación de consentir y facilitar las visitas inspectoras así como las de:

- a. Suministrar toda clase de información sobre instalaciones, productos o servicios, permitiendo que el personal inspector compruebe directamente los datos aportados.
- b. Exhibir la documentación que sirva de justificación de las transacciones efectuadas, de los prados y márgenes aplicados y de los conceptos en los que se descomponen los mismos.
- c. Facilitar la obtención de copia o reproducción de la documentación citada en el punto anterior.
- d. 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.
- e. Acudir, por sí mismas, o por medio de su representante a las oficinas de consumo a requerimiento de los agentes de inspección o de los órganos competentes, a fin de aportar nuevos datos o comprobar las diligencias de inspección.

Artículo 27. Actas de inspección.

1. El personal Inspector documentará con carácter general cada una de sus actuaciones mediante acta, en la que hará constar:

- A. En la generalidad de los casos:
 - a. La identidad de la persona física o jurídica titular del establecimiento inspeccionado.
 - b. La identificación del inspector o Inspectores actuantes y la del compareciente a la inspección, en su propio nombre o en representación del interesado, con expresión del carácter con el que comparece, pudiendo serle exigida la exhibición de la oportuna documentación acreditativa.
 - c. Los hechos apreciados, las circunstancias concurrentes y las manifestaciones que deseen hacer constar los comparecientes.
 - d. El lugar, la fecha y, si fuera relevante, la hora del levantamiento, firmándose por todos los presentes.
- B. La negativa a la firma por parte del compareciente, en su caso, la cual no invalidará el acta. Si ésta se produce, se le advertirá de su obligación de firmar y de que puede estampar su firma a los únicos efectos de reconocer las circunstancias de los apartados a, b y d anteriores, lo cual se hará constar.
- C. Cuando proceda, además, las siguientes:
 - a. La descripción de la toma de muestras, medición, verificación u otro tipo de control efectuado sobre las instalaciones, productos o servicios.
 - b. Las medidas cautelares adoptadas provisionalmente por el inspector o inspectores en casos de urgente necesidad para preservar la salud o la seguridad de los consumidores ante un peligro inminente y grave para no perjudicar sus intereses económicos y sociales, así como su causa y su finalidad, que serán ratificadas, modificadas o levantadas por el órgano competente en el plazo de tres días computado desde el día siguiente en que se hayan adoptado.
 - c. 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 agentes de la Inspección 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 se solicite.

3. Si durante las actuaciones de inspección se detectaran acciones u omisiones que no constituyeran un perjuicio directo e inmediato a los consumidores y usuarios, suponiendo simples irregularidades de carácter formal, que no alcancen la tipificación de infracción, se podrá requerir por los inspectores de consumo que se corrijan las mismas en el plazo que se considere razonable, que no podrá ser inferior a tres días ni superior a treinta. Transcurrido dicho plazo sin haber procedido a su corrección, se seguirá la tramitación administrativa correspondiente. Para la validez del requerimiento, deberá dejarse constancia escrita de su contenido y de la fecha en que se pone en conocimiento del sujeto afectado, a cuyos efectos, bastará la entrega de copia del acta de Inspección en la que consten.

Artículo 28. Modalidades de la actuación de inspección.

1. Las modalidades de la actuación inspectora realizadas sobre instalaciones, bienes y servicios podrán ser:

- a. De vigilancia y control del mercado.
- b. De investigación y obtención de información sobre sectores del mercado sometidos a estudio.
- c. De asesoramiento e información a los agentes del mercado.

2. Las actuaciones de vigilancia y control del mercado tienen por objeto la verificación del correcto cumplimiento de las obligaciones y deberes impuestos por la legislación vigente.

3. Las actuaciones de investigación y obtención de información estarán destinadas fundamentalmente a la obtención de datos que permitan realizar estudios del mercado y determinar los sectores en los que se pudieran producir riesgos para la salud, seguridad o perjuicios para los intereses económicos y sociales de los consumidores, a fin de incluirlos como objetivos prioritarios de las actuaciones de vigilancia y control.

4. Las actuaciones de asesoramiento e información a los agentes del mercado tienen la finalidad de favorecer el correcto 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.

5. Se fomentará la adopción de los códigos de buenas prácticas como instrumento para la protección de los derechos de los consumidores y de mejora de la regulación del mercado. Estos códigos se elaborarán por representantes de los sectores empresariales, de las organizaciones y asociaciones de consumidores, de los órganos de defensa del consumidor de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y de otros colectivos cuyos intereses puedan verse afectados, conforme a lo que se establezca reglamentariamente.

Artículo 29. Formación y recursos.

Las Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha con competencias en la materia deben velar por la formación continuada del personal inspector y para que la dotación de recursos sea la adecuada que requiere su función.

Artículo 30. Red de laboratorios de consumo.

El Gobierno Regional, en coordinación con los municipios que lo soliciten, colaborará en el establecimiento de una red de laboratorios de consumo 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.

Artículo 31. Medidas cautelares.

1. Cuando existan claros indicios de riesgo para la salud y seguridad o de perjuicio para los intereses económicos y sociales de los consumidores, la autoridad competente ordenará la paralización preventiva de los servicios o la intervención cautelar de los productos afectados, quedando prohibida su comercialización, cualquiera que sea la fase de la cadena comercial en la que se hallen.

2. Las medidas podrán afectar a los responsables de la producción, distribución o comercialización de bienes o servicios y a cualquier otro responsable del mantenimiento o existencia del riesgo, aunque ignorasen o no hubiesen podido conocer los defectos del producto o actividad. Pueden tener uno o varios destinatarios concretos o una pluralidad indeterminada de sujetos, o incluso carácter general.

3. También podrán afectar estas medidas a los responsables de la prestación de servicios de la sociedad de la información cuando en su actividad originen, de forma directa, la situación de riesgo. Asimismo, se podrá ordenar a quien actúe como intermediario la supervisión de los datos que transmitan o almacenen en los términos previstos en la legislación sectorial correspondiente.

4. La adopción de cualquier medida cautelar es compatible con la iniciación previa, simultánea o posterior de un procedimiento sancionador.

Artículo 32. Actuaciones administrativas de protección frente a cada clase de riesgo.

1. Ante la existencia en el mercado de productos o servicios peligrosos para la salud se ejecutarán las medidas que acuerde la autoridad sanitaria de acuerdo con la legislación vigente.

2. Para garantizar la protección frente a los riesgos que afecten a la seguridad de los consumidores la autoridad competente en materia de consumo podrá:

- a. Organizar controles adecuados de las características de seguridad de los productos a escala apropiada, incluso después de haber sido comercializados como seguros, hasta la fase de utilización o de consumo.
- b. Exigir toda la información pertinente a las partes implicadas.
- c. Recoger muestras de un producto o de una serie de productos para someterlos a análisis sobre seguridad.
- d. Imponer condiciones previas a la comercialización de un producto, a fin de que sea seguro, y exigir que consten en el producto las advertencias pertinentes sobre los riesgos que el mismo suponga.
- e. Disponer que las personas que pudieran estar expuestas al riesgo derivado de un producto sean convenientemente informadas de manera inmediata sobre dicho riesgo, incluso mediante la publicación de avisos especiales.

- f. Prohibir temporalmente, durante el período necesario para efectuar los diferentes controles, que se suministre, proponga el suministro o se exponga un producto o un lote de productos cuando existan indicios claros y convergentes de su peligrosidad.
 - g. Prohibir la comercialización de un producto o de un lote de productos cuya peligrosidad se haya comprobado y determinar las medidas de acompañamiento necesarias para garantizar el cumplimiento de esta prohibición.
 - h. Organizar de manera eficaz e inmediata la retirada de un producto o de un lote de productos peligrosos ya puestos en el mercado y, si fuere necesario, su destrucción en condiciones adecuadas.
 - i. Clausurar temporalmente establecimientos.
3. Para garantizar la protección de los legítimos Intereses económicos y sociales de los consumidores la autoridad competente en materia de consumo podrá:
- a. Prohibir la prestación de los servicios o la comercialización de los productos cuya adulteración, falsificación, o trascendente falta de adecuación a la normativa que sea aplicable haya sido suficientemente comprobada.
 - b. Imponer condiciones previas a la prestación o comercialización de los servicios y productos citados en el apartado anterior de modo que se evite el engaño o la posibilidad de confusión de los consumidores y siempre que la falta de adecuación sea subsanable.
 - c. Exigir toda la información pertinente a las partes implicadas.
 - d. Disponer que las personas que hubiesen padecido un evidente perjuicio en sus intereses económicos sean convenientemente informadas, mediante la publicación de avisos especiales, de los remedios arbitrados para la compensación del mismo.

Artículo 33. Proporcionalidad y notificación de las medidas.

1. La medidas de los dos artículos precedentes deberán ser proporcionales a la intensidad del riesgo y, en su caso, durar el tiempo estrictamente necesario para la realización de los oportunos controles y verificaciones en los centros cualificados para ello, o el 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.

2. Si el riesgo rebasase presumiblemente el interés regional, la autoridad competente lo pondrá en conocimiento del resto de las Administraciones cuyo territorio pueda verse afectado a través de las vías y procedimientos establecidos.

Artículo 34. Red de alerta de seguridad de los productos.

Para la rápida comprobación, y en su caso, retirada del mercado de los productos y cesación de los servicios potencialmente peligrosos se establecerá comunicación a través del sistema estatal de intercambio rápido de información (Red de alerta).

CAPÍTULO V.

RÉGIMEN SANCIONADOR.

Artículo 35. Potestad sancionadora.

Corresponde a la Administración Regional la potestad sancionadora en esta materia, ejerciéndose por los órganos administrativos de la misma que reglamentariamente la tengan expresamente atribuida, a través del procedimiento reglamentariamente establecido, o por los órganos de las Corporaciones locales en los términos establecidos en la presente Ley y en las Ordenanzas Municipales. En todo caso, los órganos de la Administración Regional y local cuyas competencias puedan concurrir en el ámbito de actuación de la presente Ley quedan obligados a actuar bajo los principios de coordinación y colaboración.

Artículo 36. Principio de territorialidad.

1. Las competencias sancionadoras de las autoridades de consumo están referidas a las infracciones cometidas, en el territorio de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, cualquiera que sea el domicilio o el lugar en que radiquen los establecimientos o domicilio del responsable.

2. Las infracciones a las que se refiere esta Ley se entenderán cometidas en cualquiera de los lugares en que se localicen las acciones u omisiones en que consistan y, además, salvo en el caso de infracciones relativas a los requisitos de los establecimientos, Instalaciones o personal, en todos aquellos en que se manifieste la lesión o riesgo para los derechos de los consumidores.

Artículo 37. Denunciante.

Será considerado parte en el procedimiento sancionador el denunciante, cuando de la resolución sancionadora se pudiera deducir un efecto positivo en su esfera jurídica o la

eliminación de una carga o gravamen, o cuando ostente un interés legítimo en que se esclarezca la conducta objeto del expediente sancionador.

Artículo 38. órganos competentes para imponer sanciones.

1. Los órganos competentes de la Junta de Comunidades para la imposición de sanciones a que se refiere la presente Ley serán establecidos reglamentariamente.

2. En el ámbito de la Administración Local serán órganos competentes para la imposición de sanciones los que así se determinen conforme a la legislación de régimen local y a sus propias normas de organización.

Artículo 39. Infracciones.

A los efectos de la presente Ley se consideran infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios las que así vengan establecidas por la legislación vigente.

Artículo 40. Calificación de las infracciones.

Las infracciones se calificarán como muy graves, graves o leves de acuerdo con las disposiciones del régimen general y con los principios que rigen la potestad sancionadora.

Artículo 41. Sanciones.

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

A. Por infracciones leves:

a. Amonestación por escrito.

b. Multa de hasta 5.000 euros, con los siguientes tramos:

- Grado mínimo: hasta 1.000 euros.
- Grado medio: desde 1.001 euros hasta 3.000 euros.
- Grado máximo: desde 3.001 euros hasta 5.000 euros

B. Por infracciones graves: multa de 5.001 hasta 30.000 euros, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quintuplo del valor de los productos o servicios objeto de la infracción. Los tramos serán los siguientes:

- Grado mínimo: desde 5.001 euros a 10.000 euros.
- Grado medio: desde 10.001 euros a 20.000 euros.
- Grado máximo: desde 21.001 euros a 30.000 euros.

C. Por infracciones muy graves:

. Multa de 30.001 hasta 900.000 euros, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quintuplo del valor de los productos o servicios objeto de la infracción. Los tramos serán los siguientes:

- Grado mínimo: desde 30.001 euros a 300.000 euros.
- Grado medio: desde 300.001 euros a 600.000 euros.
- Grado máximo: desde 600.001 euros a 900.000 euros.

a. Cierre temporal del establecimiento, instalación o servicio por un plazo máximo de cinco años.

2. Por razones de ejemplaridad y siempre que concurra alguna de las circunstancias de riesgo para la salud, seguridad o intereses económicos de los consumidores, reincidencia en infracciones análogas o acreditada intencionalidad, la autoridad que adopte la resolución del procedimiento podrá acordar la publicidad de las sanciones impuestas en el plazo de tres meses desde que la resolución sea firme. Dicha publicación incluirá el nombre de la empresa o personas naturales o jurídicas responsables y la clase o naturaleza de las infracciones, tanto en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha o boletines oficiales de la provincia o municipio, como en los medios de comunicación social que se consideren adecuados para la prevención de futuras conductas infractoras.

3. La autoridad a la que 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, siendo de cuenta del infractor los gastos que originen las operaciones de intervención, depósito, comiso y destrucción de la mercancía.

Artículo 42. Graduación de las sanciones.

1. Las sanciones se graduarán de acuerdo con las disposiciones del régimen general y con los principios que rigen la potestad sancionadora, considerándose especialmente los siguientes criterios:

- a. La existencia de intencionalidad o reiteración.
- b. La naturaleza de los perjuicios causados.
- c. 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.

Se podrá atenuar la sanción administrativa, pudiéndose llegar incluso a la cuantía mínima dentro de la calificación correspondiente, en los casos en que quede acreditado en el expediente, antes de que la sanción sea firme en vía administrativa, que las personas perjudicadas han sido compensadas satisfactoriamente de los perjuicios causados, siempre y cuando no concorra Intoxicación, lesión, enfermedad o muerte, ni existencia de indicios racionales de delito.

2. Las multas se impondrán de manera que la comisión de las infracciones tipificadas no resulte más beneficiosa para el infractor que el cumplimiento de las normas infringidas.

Artículo 43. Prescripción.

1. Las Infracciones en materia de defensa del consumidor 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. El plazo de la prescripción empieza a contar desde el día de la comisión de la infracción y se interrumpe por la iniciación, con conocimiento del presunto infractor, del procedimiento sancionador.

2. La acción para perseguir las infracciones prescribirá cuando, conocida 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 de aquélla ordene iniciar el oportuno procedimiento. A estos efectos, cuando exista toma de muestras, las actuaciones de la inspección se entenderán finalizadas después de practicado el análisis inicial. 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.

3. Las sanciones impuestas en aplicación de esta 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. El plazo de prescripción de las sanciones comenzará a contarse desde el día siguiente a aquel en que adquiera firmeza la resolución por la que se impone la sanción, y se interrumpe por la iniciación con conocimiento del sancionado del procedimiento de ejecución.

Artículo 44. Otras medidas de restablecimiento de la legalidad.

1. Toda infracción consistente en el cobro indebido de sobreprecio o cantidad obligará a la Administración a imponer la restitución de la cantidad indebidamente cobrada, si el consumidor lo requiere. Si el obligado a esta restitución no la llevara a cabo quedará expedita la vía judicial.

2. El particular afectado en sus derechos por la conducta constitutiva de infracción administrativa podrá pedir igualmente en el procedimiento sancionador la determinación de los daños sufridos. A tales efectos la Administración se inhibirá cuando conste, antes o durante el procedimiento, que una de las partes en conflicto ha interpuesto la correspondiente acción judicial para la defensa de sus derechos.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA PRIMERA.

En tanto no se promulguen las disposiciones de desarrollo previstas en la presente Ley mantendrán su vigencia las normas que regulan materias comprendidas en su ámbito material de regulación en lo que no se opongan a la misma.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA SEGUNDA.

La presente Ley no será de aplicación a los procedimientos administrativos sancionadores iniciados antes de su entrada en vigor.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA TERCERA.

Lo previsto en el apartado anterior no será de aplicación a los procedimientos sancionadores en lo que la presente Ley resulte más favorable para los presuntos infractores.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA.

Queda derogada la Ley 3/1995, de 9 de marzo, del Estatuto del Consumidor, así como todas las normas de igual o inferior rango en lo que contradigan o se opongan a lo establecido en la presente Ley.

DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA.

Se autoriza al Consejo de Gobierno de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo y aplicación de la presente Ley.

DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA.

Corresponderá al Consejo de Gobierno 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 para el consumo.

DISPOSICIÓN FINAL TERCERA.

El ejercicio de las competencias de protección de los consumidores y usuarios será compatible y supletorio del que en su caso se establezca en el Ordenamiento estatal o autonómico para la protección de los usuarios de servicios públicos o de Interés general.

DISPOSICIÓN FINAL CUARTA.

La presente Ley entrará en vigor al mes de su publicación en el *Diario Oficial de Castilla-La Mancha*.

Dado en Toledo, el 15 de diciembre de 2005.