

SERIE: LEGISLACIÓN

MONOGRÁFICO

LEY
DEL
ESTATUTO
DE LOS
CONSUMIDORES
DE
EXTREMADURA

JUNTA DE EXTREMADURA

LEY 6/2001
DE 24 DE MAYO
DEL
ESTATUTO
DE LOS
CONSUMIDORES
DE
EXTREMADURA

(Publicada en el D.O.E. nº 72, de 23 de junio de 2001)

JUNTA DE EXTREMADURA
Consejería de Sanidad y Consumo
Dirección General de Consumo

Edita:

JUNTA DE EXTREMADURA

Consejería de Sanidad y Consumo

Dirección General de Consumo

Edición preparada por: D. Miguel Corchero

Depósito Legal:

BA-55-2002

Preimpresión:

SÉRPREX (Mérida)

Impresión:

Imprenta Moreno (Montijo)

«El ciudadano consumidor, como sujeto de derecho público, nos obliga a reconvertir algunas instituciones administrativas, a pensar un nuevo modo de administrar los asuntos públicos y a redefinir el papel del Estado para no quedarnos en un Estado de papel.»

GUILLERMO FERNÁNDEZ VARA, Consejero de Sanidad y Consumo, en el discurso de presentación del Proyecto de Ley del Estatuto de los Consumidores ante el Pleno de la Asamblea de Extremadura el día 24 de mayo de 2001 (Diario de Sesiones nº 42, página 2632).

ÍNDICE

	página
EXPOSICIÓN DE MOTIVOS	9
TÍTULO PRELIMINAR	12
TÍTULO I. Derechos de los Consumidores	15
Capítulo I. Derecho a la protección de la salud, la seguridad, la calidad de vida y el medio ambiente	15
Capítulo II. Derecho a la protección de los legítimos intereses económicos y sociales	19
Capítulo III. Derecho a la información y educación	22
Capítulo IV. Derecho de representación, consulta y participación	25
Capítulo V. Derecho a la protección jurídica, administrativa y técnica	28
TÍTULO II. Inspección y control de productos, bienes y servicios	31
TÍTULO III. Infracciones y sanciones	35
Capítulo I. Procedimiento y competencia	35
Capítulo II. Tipificación de las infracciones	37
Capítulo III. Calificación de las infracciones	41
Capítulo IV. Responsabilidad	43
Capítulo V. Sanciones	44
Capítulo VI. Prescripción y caducidad	48
DISPOSICIONES TRANSITORIAS	50
DISPOSICIÓN DEROGATORIA	50
DISPOSICIONES FINALES	50
ÍNDICE ALFABÉTICO POR MATERIAS	51
CUADROS SINÓPTICOS	57
Cuadro 1. Cuestiones generales	59
Cuadro 2. La protección de la salud, la seguridad, la calidad de vida y el medio ambiente	61
Cuadro 3. La protección de los legítimos intereses económicos y sociales	64
Cuadro 4. Derecho a la información y educación	66
Cuadro 5. Derecho de representación, consulta y participación	69
Cuadro 6. La protección jurídica, administrativa y técnica	71
Cuadro 7. Inspección de consumo	73
Cuadro 8. Infracciones y sanciones	76

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

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

Dando cumplimiento al citado precepto constitucional, se aprueba la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores, siendo desarrollada por normas reglamentarias estatales y otras de ámbito autonómico, de acuerdo con la evolución del proceso de transferencia de competencias.

La Comunidad Autónoma de Extremadura, en virtud de su Estatuto de Autonomía, aprobado por Ley Orgánica 1/1983, de 25 de febrero, reformado por la Ley Orgánica 12/1999 de 6 de mayo (artículo 8.7) es titular, en el marco de la legislación básica del Estado, y en los términos que la misma establezca, de una competencia de desarrollo legislativo y ejecución en materia de defensa del consumidor y usuario, de acuerdo con las bases y la ordenación de la actividad económica general y la política monetaria del Estado, las bases y coordinación general de la sanidad, en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131 y 149.1.11, 13 y 16 de la Constitución Española.

El ejercicio de esta competencia exige el establecimiento de un marco normativo al más alto nivel jerárquico que sistematice los mecanismos en defensa del consumidor a desplegar por las Administraciones Públicas de Extremadura, desarrollando el mandato constitucional impuesto a los poderes públicos en el ámbito de la Comunidad de Extremadura, teniendo en cuenta las características e intereses propios de la misma.

Con la presente Ley se pretende colmar aquellas lagunas que la Ley estatal contiene especialmente en el ámbito de la actuación administrativa. Igualmente, una norma de rango legal resulta el instrumento jurídico adecuado para plasmar determinadas previsiones, como son potenciar la actuación de los órganos de inspección y control, adecuación de la potestad sancionadora a la materia de protección de los consumidores y la coordinación de competencias entre los distintos órganos de las Administraciones Públicas a fin de garantizar un nivel de protección homogéneo en el ámbito regional, todo ello influido por las prescripciones contenidas en la Ley 30/92, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

La Ley define al consumidor como destinatario final de bienes, productos y servicios, englobando en un mismo concepto a quienes adquieren o usan bienes y productos y a quienes utilizan servicios. En realidad, nuestro ordenamiento estatal, si bien se refiere a consumidores y usuarios, no define ambos conceptos ni le atribuye diferentes efectos jurídicos, razón por la cual se ha estimado innecesario mantener tal dualidad y, por tanto, hay que tener en cuenta que con la expresión “consumidores” o “consumidor” se hace referencia en todo el texto, tanto a quienes consumen o usan productos como a quienes utilizan bienes y servicios, resultando equivalente a la de “consumidores y usuarios”.

En los últimos tiempos, la evolución experimentada por la sociedad, el mercado y las propias estructuras institucionales les ha llevado a padecer sensibles variaciones. Hay que señalar la incorporación de España a la Unión Europea, determinando el escenario en el cual la política de consumo debe articularse y ejecutarse en sintonía con las pautas y compromisos que emanan de este marco supranacional por razón de la vinculación que la pertenencia al mismo supone y como consecuencia de la actuación armónica con las políticas de los restantes miembros de la Unión Europea, dando como consecuencia, la creación de un Mercado Único Europeo, donde los bienes y servicios que en él se ofrecen pueden circular por todos los Estados miembros, teniendo como resultado un mercado más abierto y competitivo.

En estas circunstancias, el consumidor va a disponer de una más amplia gama de bienes y servicios, ampliando la oferta y, por consiguiente, las posibilidades de elección, aunque con la característica, por contra, de un mercado más complejo.

Y es precisamente por esta tendencia a la globalización de los mercados que, a la par de otros problemas estructurales y sociales que plantean las nuevas tecnologías de la información y, por ende, la sociedad de la información se deben resolver en un marco más amplio en donde junto con medidas de tipo jurídico, deben existir otras de tipo educativo, económico o ético, es decir, formar consumidores conscientes, críticos, solidarios, responsables y comprometidos también con su entorno medioambiental.

Teniendo siempre presente que si queremos diseñar estrategias encaminadas a una protección real y efectiva del consumidor, hemos de tener en cuenta la realidad en la que nos movemos.

Entre estas normas jurídicas se encuentra el Estatuto de los Consumidores de Extremadura, donde se ha procurado que las competencias que deben ejercer los distintos órganos de las Administraciones Públicas encajen adecuadamente dentro del mercado sin fronteras de la Unión Europea, garantizando los derechos básicos protegidos por esta Ley.

Dicho propósito comporta la necesidad de sistematizar las medidas de protección que resulte posible adoptar para expulsar, en caso necesario, del mercado aquellos productos, bienes o servicios insalubres, inseguros o perjudiciales para los intereses económicos y sociales de los consumidores.

Destacan aspectos novedosos con respecto a la normativa estatal, tales como la protección prioritaria de determinados colectivos, ya que es necesario establecer mecanismos que permitan que todos los ciudadanos accedan a la información, educación y formación en materia de consumo; el fomento de la acción inspectora y su apertura hacia modalidades de actuación de carácter preventivo, investigación y asesoramiento.

En los demás órdenes, se apoyan decididamente las fórmulas coparticipativas, recabándose la colaboración de todo el tejido social y sin desdeñar las que puedan ofrecer las organizaciones empresariales, impulsando el movimiento asociativo.

Se ha potenciado el Consejo Extremeño de Consumidores como órgano de participación, representación y consulta; y se han previsto mecanismos de resolución voluntaria de reclamaciones de los consumidores, a través de la mediación y del sistema arbitral de consumo.

La Ley se estructura en un Título Preliminar y tres Títulos. En el Título Preliminar se establecen el objeto y ámbitos subjetivo, objetivo y geográfico del conjunto de normas que integran el Estatuto del Consumidor. El Título I desarrolla todos y cada uno de los derechos de los consumidores tal como aparecen reconocidos tanto en el ámbito constitucional como comunitario. El Título II trata de la inspección y control de productos, bienes y servicios. El Título III regula las infracciones y sanciones en materia de consumo.

TÍTULO PRELIMINAR

Artículo 1. *Objeto y ámbito de aplicación.*

La presente Ley tiene por objeto la defensa y protección de los derechos e intereses de los consumidores y el establecimiento de los principios y normas para la mejora de calidad de la vida de quienes ostenten tal condición en el territorio de la Comunidad de Extremadura¹.

Artículo 2. *Concepto de consumidor.*

A los efectos de la presente Ley, se entiende por consumidores todas las personas físicas o jurídicas de cualquier nacionalidad o residencia que, como destinatarios finales, adquieran, utilicen o disfruten bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza, pública o privada, individual o colectiva de quienes los producen, facilitan, suministran o expiden.

No tendrán la consideración de consumidores los que integren los productos, bienes o servicios en un proceso productivo, de comercialización o prestación de servicios, aun cuando dicha integración no implique un beneficio directo.

1 La Constitución española, en su Preámbulo, dice: “La Nación española, deseando establecer la justicia, la libertad y la seguridad y promover el bien de cuantos la integran, en uso de su soberanía, proclama su voluntad de: (...) Promover el progreso de la cultura y de la economía para asegurar a todos una digna calidad de vida”.

Artículo 3. *Derechos de los consumidores.*

Son derechos básicos de los consumidores:

1. La defensa y protección frente a los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad, concebida aquélla de forma integral, incluyendo, por tanto, los riesgos que amenacen al medio ambiente y a la calidad de vida².
2. La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales, en particular frente a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.
3. La información y la educación en materia de consumo³.
4. La representación, a través de las asociaciones, agrupaciones o confederaciones de consumidores legalmente constituidas, y la audiencia en consulta, participación y elaboración de las disposiciones generales que les afecten⁴.
5. La protección jurídica, administrativa y técnica y la indemnización o reparación de daños y perjuicios sufridos⁵.

Artículo 4. *Irrenunciabilidad de los derechos de los consumidores* ⁶.

Es nula de pleno derecho la renuncia previa al ejercicio de los derechos e intereses reconocidos en la presente Ley y nulos los actos en fraude de la misma, así como todo pacto que tenga por objeto la exclusión de su aplicación.

Artículo 5. *Colectivos de especial protección.*

Los colectivos de consumidores que se encuentren en una posición de inferioridad, subordinación, indefensión o desprotección más acusada, serán objeto de actuaciones específicas en el marco de lo dispuesto en la presente Ley, en especial:

- a) Los menores de edad⁷.
- b) Las mujeres gestantes.

2 Véanse los artículos 43 y 45 de la Constitución española.

3 Véase el artículo 27 de la Constitución española.

4 Véanse los artículos 23 y 105 de la Constitución española.

5 Véase el artículo 24 de la Constitución española.

6 Véase el artículo 6. 2 y 3 del Código Civil.

7 Véase:

- artículo 39 de la Constitución española.

- Ley 4/1994, de 10 de noviembre, de protección y atención de menores (“DOE” núm. 34, de 24 de noviembre de 1994)

- Ley 4/1997, de 10 de abril, de medidas de prevención y control de la venta y publicidad de bebidas alcohólicas para menores de edad (“DOE” núm. 57, de 17 de mayo de 1997).

- c) Las personas mayores⁸.
- d) Los enfermos y las personas con capacidades disminuidas⁹.
- e) Los inmigrantes¹⁰.
- f) Los sectores económicos y sociales más débiles¹¹.

8 Véanse:

- artículo 50 de la Constitución española.
- Ley 2/1994, de 28 de abril, de asistencia social geriátrica (“DOE” núm. 57, de 19 de mayo de 1994).
- Ley 8/1997, de 10 de abril, de promoción de la accesibilidad (“DOE” núm. 77, de 3 de julio de 1997).

9 Véase el artículo 49 de la Constitución española.

- 10 Véase el artículo 42 de la Constitución española. Asimismo, el Preámbulo de la Constitución española afirma: “La Nación española, deseando establecer la justicia, la libertad y la seguridad y promover el bien de cuantos la integran, en uso de su soberanía, proclama su voluntad de: (...) Colaborar en el fortalecimiento de unas relaciones pacíficas y de eficaz cooperación entre todos los pueblos de la Tierra”.

11 Véanse:

- artículos 9.2 y 40.1 de la Constitución española.
- Ley 5/1987, de 3 de abril, de servicios sociales (“DOE” 37, de 12 de mayo de 1987).
- Ley 1/1998, de 5 de febrero, reguladora del voluntariado social en Extremadura (“DOE” núm. 29, de 12 de marzo de 1998).

TÍTULO I

Derechos de los Consumidores

CAPÍTULO I

Derecho a la protección de la salud¹², la seguridad, la calidad de vida y el medio ambiente¹³

Artículo 6. Principio general.

1. Los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores no pueden entrañar riesgos para su salud o seguridad ni para el medio ambiente, en condiciones normales o previsibles de consumo y utilización. Los productores e importadores tendrán la obligación de comercializar únicamente productos, bienes y servicios seguros.
2. A efectos de lo previsto en el apartado anterior, se entenderá por producto, bien o servicio seguro el que se ajusta con idoneidad a las disposiciones específicas sobre sani-

12 Véanse:

- Ley 2/1990, de 26 de abril, de salud escolar (“DOE” núm. 43, de 31 de mayo de 1990).
- Decreto 23/1991, de 20 de marzo, que aprueba el Reglamento de salud escolar (“DOE” núm. 25, de 4 de abril de 1991).
- Ley 10/2001, de 28 de junio, de salud de Extremadura (“DOE”, núm. 76, de 3 de julio de 2001). Especialmente, la regulación de las competencias de las Administraciones Públicas (artículos 6 a 9), derechos y deberes de los ciudadanos respecto al sistema sanitario (artículos 10 a 12) y el Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura (artículos 16 a 19).

13 Véanse:

- Artículos 359 a 378 del Código Penal.
- artículos 3 a 6 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, general para la defensa de los consumidores y usuarios (“BOE” núm. 176, de 24 de julio de 1984).
- además, deben tenerse en cuenta los numerosos Reglamentos reguladores de los diversos productos, actividades o servicios.

dad y seguridad de los reglamentos o normas de calidad que le resulten de aplicación. En defecto de tales normas, se entenderá por producto seguro aquel que, en condiciones de utilización normales o razonablemente previsibles, incluida la duración, no presente riesgo alguno o únicamente riesgo mínimo, compatible con el uso del producto y considerado admisible dentro del respeto de un elevado nivel de protección de la salud y de la seguridad de las personas, habida cuenta, en particular, de los siguiente elementos:

- a) Las características del producto y, entre ellas, su composición, embalaje y las instrucciones para su montaje y mantenimiento.
- b) El efecto sobre otros productos cuando, razonablemente, se pueda prever la utilización del primero junto con los segundos.
- c) La presentación del producto, su etiquetado, las posibles instrucciones de uso y eliminación, así como cualquier otra indicación o información por parte del productor.
- d) Las categorías de consumidores que estén en condiciones de mayor riesgo en la utilización del producto, particularmente los niños y las personas de avanzada edad¹⁴.

3. En orden al cumplimiento de los apartados anteriores, las distintas Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en el ámbito de sus respectivas competencias, considerarán con especial atención:

- a) Los productos y servicios relacionados con la alimentación, respecto a los cuales velarán para que cumplan los requisitos exigibles en materia de producción, elaboración, manipulación, conservación, comercialización, transporte e información al consumidor.
- b) Los productos y servicios destinados a la salud y al cuidado higiénico y estético de la persona, respecto a los cuales velarán para que cumplan las condiciones exigibles y respecto a los cuales adoptarán, además, las medidas necesarias para que los consumidores estén informados sobre la composición, propiedades, condiciones, precauciones de uso y caducidad, en su caso.
- c) Los productos que contenga compuesto 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.

14 Véanse los artículos 2 y 4 del Real Decreto 44/1996, de 19 de enero, por el que se adoptan medidas para garantizar la seguridad general de los productos puestos a disposición del consumidor (“BOE” núm. 46, de 22 de febrero de 1996).

- d) Los aparatos, instalaciones y servicios que puedan afectar a la seguridad física de la persona, respecto a los cuales preverán los pertinentes controles y la atención de los servicios de mantenimiento y de reparación necesarias.
- e) Los transportes colectivos, instalaciones, locales y espacios de uso público, respecto a los cuales velarán para que cumplan las condiciones exigibles que garanticen su seguridad y salubridad, en especial, los destinados a menores en edad escolar deberán respetar escrupulosamente las normativas reguladoras de la seguridad, salubridad y calidad de los mismos¹⁵.
- f) Los consumidores tendrán derecho a conocer las características higiénico-sanitarias y constructivas de su vivienda, así como la calidad y sistemas de puesta en obra de sus materiales e instalaciones, inclusive las de ahorro energético, gas, agua, fluido eléctrico, saneamiento, ascensor y especialmente las de aislamiento térmico y acústico y las de prevención y extinción de incendios. En todo caso, se observará la prohibición de utilizar en la construcción de viviendas materiales y demás elementos susceptibles de generar riesgos para la salud y seguridad de las personas¹⁶.

4. Ante la existencia en el mercado de productos o servicios peligrosos para la salud o la seguridad de los consumidores, los organismos de la Administración competentes en la materia arbitrarán las medidas adecuadas para conseguir su detección y su retirada del mercado y para informar de ello a los consumidores, aclarar responsabilidades y reprimir, si procede, las conductas infractoras de la legislación vigente¹⁷.

5. Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en el ámbito de sus respectivas competencias, a fin de proteger la salud y calidad de vida de los ciudadanos, adoptarán medidas eficaces para preservar el medio ambiente¹⁸.

15 Véase el Decreto 52/1998, de 21 de abril, por el que se regulan las instalaciones de ocio y tiempo libre juvenil en la Comunidad Autónoma de Extremadura (“DOE” núm. 47, de 28 de abril de 1998).

16 Véase la Ley 3/2001, de 26 de abril, de la calidad, promoción y acceso a la vivienda de Extremadura (“DOE” núm. 61, de 29 de mayo de 2001).

17 Véanse los artículos 6 y 7 del Real Decreto 44/1996, de 19 de enero, por el que se adoptan medidas para garantizar la seguridad general de los productos puestos a disposición del consumidor (“BOE” núm. 46, de 22 de febrero de 1996).

18 Véanse:

- artículos 2 y 5 de la Ley 8/1998, de 26 de junio, de conservación de la naturaleza y de espacios naturales de Extremadura (“DOE” núm. 86, de 28 de julio de 2001).
- Decreto 19/1997, de 4 de febrero, de reglamentación de ruidos y vibraciones (“DOE” núm. 18, de 11 de febrero de 1997).

Artículo 7. *Obligaciones de los productores y distribuidores*¹⁹.

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

- a) Poner en conocimiento previo de los consumidores, a través de los medios adecuados y de manera veraz, eficaz y suficiente, los riesgos que en su caso pudieran derivarse de la normal utilización de los productos, servicios o actividades, de acuerdo con la naturaleza de los mismos y las circunstancias personales de los destinatarios. El cumplimiento de estos deberes de información no exime de las demás obligaciones establecidas en la presente Ley.
- b) Tomar las medidas adecuadas, según las características de los productos, servicios o actividades que produzcan, suministren o presten, para conocer en todo momento los riesgos que puedan presentarse y actuar en consecuencia, llegando, si fuera necesario, a su retirada del mercado.
- c) Disponer en un lugar visible del propio producto, sus características y composición, tipo de embalaje, instrucciones para su montaje o uso, mantenimiento y efectos que puede producir sobre otros productos o el medio natural.
- d) Indicar en lugar visible las categorías de consumidores que estén en situación de mayor peligro en el consumo o utilización de los productos, servicios o actividades, con expresa advertencia de las personas a las que tal consumo o utilización esté prohibido.
- e) Presentar el producto etiquetado de manera adecuada, indicando en la etiqueta cuantos otros datos de interés no recogidos en el presente artículo permitan determinar los riesgos para la salud y la seguridad de los consumidores. Aquellos productos que contengan componentes modificados genéticamente, y que estén debidamente autorizados, estarán obligados a indicarlo con claridad en la correspondiente etiqueta de acuerdo con la legislación vigente.
- f) Facilitar y promover que los envases y embalajes de los productos, en lo posible, sean recuperables y ecológicos, tengan un tamaño reducido y no afecten negativamente al medio ambiente.

2. Los distribuidores deberán actuar con diligencia para contribuir al cumplimiento de la obligación general de seguridad; en particular, se abstendrán de suministrar productos cuando sepan o debieran conocer, sobre la base de elementos de información que posean y como profesionales, que los mismos no cumplen con dicha obligación. En especial, dentro de los límites de sus actividades respectivas, deberán participar en la vigilancia de la seguridad de los productos comercializados y colaborarán en las actuaciones emprendidas para evitar los riesgos que presenten éstos.

19 Véase el artículo 3 del Real Decreto 44/1996, de 19 de enero, por el que se adoptan medidas para garantizar la seguridad general de los productos puestos a disposición del consumidor ("BOE" núm. 46, de 22 de febrero de 1996).

CAPÍTULO II

Derecho a la protección de los legítimos intereses económicos y sociales

Artículo 8. Principio general.

Las distintas Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en el ámbito de sus respectivas competencias, velarán por el respeto a los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores en los términos establecidos en esta Ley, en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y demás normas de aplicación²⁰.

Artículo 9. Actuación de las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

A efectos de lo previsto en el artículo anterior, las distintas Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura adoptarán las medidas precisas para:

20 Véanse:

- Artículos 278 a 288 del Código Penal.
- Ley 50/1980, de 8 de octubre, de contrato de seguro ("BOE" núm. 250, de 17 de octubre de 1980).
- Ley 34/1998, de 11 de noviembre, general de publicidad ("BOE" núm. 274, de 15 de noviembre de 1988).
- Ley 26/1991, de 21 de noviembre, sobre contratos celebrados fuera de establecimientos mercantiles ("BOE" núm. 283, de 26 de noviembre de 1991).
- Ley 7/1995, de 23 de marzo, de crédito al consumo ("BOE" núm. 72, de 25 de marzo de 1995).
- Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los viajes combinados ("BOE" núm. 161, de 7 de julio de 1995).
- Ley 7/1996, de 15 de enero, de ordenación del comercio minorista ("BOE" núm. 15, de 17 de enero de 1996; corrección de errores, "BOE" núm. 42 de 17 de febrero de 1996). Modificada por Ley 55/1999, de 29 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y de orden social ("BOE" núm. 312, de 30 de diciembre de 1999).
- Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación ("BOE" núm. 89, de 14 de abril de 1998).
- Ley 28/1998, de 13 de julio, de venta a plazos de bienes muebles ("BOE" núm. 167, de 14 de julio de 1998).
- Ley 42/1998, de 15 de diciembre, sobre derechos de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico y normas tributarias ("BOE" núm. 300, de 16 de diciembre de 1998).
- Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de ordenación de la edificación ("BOE" núm. 266, de 6 de noviembre de 1999).

- a) Garantizar la libertad de acceso al mercado de los consumidores y velar por el cumplimiento de la normativa vigente sobre promoción, oferta y venta al público de productos, bienes y servicios²¹.
- b) Asegurar, en la utilización de los servicios públicos dependientes de la Junta de Extremadura, el mantenimiento de un justo equilibrio de las prestaciones en las relaciones económicas de los consumidores²².
- c) Vigilar que la actividad publicitaria se desarrolle de conformidad con los principios de veracidad, objetividad y autenticidad, persiguiendo cualquier manifestación publicitaria engañosa o ilícita que atente contra los legítimos intereses de los consumidores²³.
- d) Proteger a los consumidores, mediante la aprobación de las correspondientes reglamentaciones específicas, frente a los perjuicios que se pudiesen derivar de las ventas ambulantes, a domicilio, por correspondencia, televentas, ventas electrónicas, mediante saldos y liquidaciones, o de las que incluyan la concesión de un premio, la participación en un sorteo, concurso o cualquier clase de prima, y en todas aquéllas que de algún modo puedan redundar en detrimento de la libertad de elección, de la comprobación de la calidad o de la voluntad de contratar de los consumidores²⁴.
- e) Garantizar, en colaboración con las Asociaciones de Consumidores y las Asociaciones de Empresarios, la utilización generalizada en el tráfico mercantil de condiciones generales de contratación ajustadas a la legalidad vigente, redactadas con claridad y sencillez, suprimiendo toda cláusula que atente contra la buena fe y el justo equilibrio de las prestaciones²⁵.

21 Véase el artículo 8 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, general para la defensa de los consumidores y usuarios ("BOE" núm. 176, de 24 de julio de 1984).

22 Véase el artículo 2.2 de la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación ("BOE" núm. 89, de 14 de abril de 1998).

23 Véase el artículo 3 de la Ley 34/1998, de 11 de noviembre, general de publicidad ("BOE" núm. 274, de 15 de noviembre de 1988).

24 Véase el Decreto 17/1996, de 13 de febrero, por el que se regulan los derechos de los consumidores y usuarios en determinadas modalidades de venta fuera de establecimiento comercial permanente ("DOE" núm. 22, de 22 de febrero de 1996).

25 Véanse los artículos 10.1, 10 bis y Disposición Adicional Primera de la Ley 26/1984, de 19 de julio, general para la defensa de los consumidores y usuarios ("BOE" núm. 176, de 24 de julio de 1984).

Artículo 10. *Ámbito de actuación administrativa*²⁶.

1. Las distintas Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura promoverán acciones que aseguren el respeto de los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y, en particular, las encaminadas a garantizar:

- a) La entrega de factura, recibo o documento acreditativo de las operaciones realizadas.
- b) La exposición pública y visible de los precios y tarifas de los productos, bienes y servicios ofertados, diferenciando claramente, en su caso, los precios al contado de los precios con fórmula de pago aplazada.
- c) La exactitud de peso y medida en el suministro de los productos o bienes y la efectiva correspondencia con lo ofertado en la prestación de los servicios.
- d) La confección y entrega al consumidor de presupuesto previo, con indicación de su plazo de validez, en la prestación de servicios técnicos de reparación o mantenimiento de productos o bienes de naturaleza duradera.
- e) La entrega de resguardo cuando el consumidor realice un depósito de productos o bienes para llevar a cabo la operación concertada.
- f) La formulación del documento de garantía, cuando sea obligatorio de conformidad con la legislación vigente, que incluirá, al menos, el objeto de la garantía, la identificación del garante y del titular de la garantía, los derechos del titular, el plazo de duración y las exclusiones de esa garantía. El documento de garantía se formalizará siempre por escrito y se hará entrega del mismo al consumidor²⁷.
- g) La tenencia de hojas de reclamaciones en todos los establecimientos y su entrega al consumidor que las solicite²⁸.
- h) La prohibición de comercialización de productos en que no se asegure la existencia de repuestos y el adecuado servicio técnico cuando sea obligatorio.
- i) Las acciones de cesación, retractación, y declarativas previstas en la normativa legal vigente en materia de condiciones generales de la contratación.

26 Véanse:

- Decreto 40/1999, de 23 de marzo, por el que se regulan determinados derechos de los usuarios de talleres de reparación de vehículos de automóviles ("DOE" núm. 41, de 8 de abril de 1999).
- Decreto 229/2000, de 7 de noviembre, por el que se regulan los derechos de los consumidores y usuarios en la prestación de servicios a domicilio ("DOE" núm. 41, de 8 de abril de 1999).

27 Véase el artículo 11 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, general para la defensa de los consumidores y usuarios ("BOE" núm. 176, de 24 de julio de 1984).

28 Véase el Decreto 32/1995, de 4 de abril, por el que se regula el modelo de Hojas de Reclamaciones de los consumidores y usuarios y su utilización ("DOE" núm. 42, de 8 de abril de 1995).

CAPÍTULO III

Derecho a la información y educación

Artículo 11. *Derecho a la información*²⁹.

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

Artículo 12. *Extensión del derecho de información*³⁰.

Para garantizar lo previsto en el artículo anterior, las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma con competencia en materia de consumo instrumentarán las medidas necesarias para el desarrollo de las siguientes actuaciones:

- a) Exigir el estricto cumplimiento de la normativa vigente en la presentación y publicidad de los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores.
- b) Controlar que la información sobre productos, bienes y servicios, contenida en el etiquetado, facilitada en los establecimientos mercantiles o difundida mediante anuncios publicitarios, sea rigurosamente veraz y objetiva y, particularmente, sobre los siguientes extremos: origen empresarial y procedencia geográfica; naturaleza y composición; calidad, cantidad y categoría comercial; instrucciones y condiciones de uso y manejo; condiciones de idoneidad para el consumo y advertencias sobre riesgos previsibles; condiciones de los servicios:

29 La legislación turística de Extremadura regula, con especial detalle y rigor, el alcance del derecho a la información. Así:

- artículo 48.1 a) de la Ley 2/1997, de 20 de marzo, de Turismo de Extremadura (“DOE” núm. 50, de 29 de abril de 1997).
- artículos 22, 24 a 26 del Decreto 119/1998, de 6 de octubre, por el que se regula el ejercicio de las agencias de viajes en la Comunidad Autónoma de Extremadura (“DOE” núm. 119, de 17 de octubre de 1998).
- artículos 10, 16, 20, 21, 26 y 28 del Decreto 120/1998, de 6 de octubre, de ordenación del alojamiento turístico en el medio rural (“DOE” núm. 117, de 13 de octubre de 1998).
- artículos 12, 37, 40 y 43 del Decreto 170/1999, de 19 de octubre, por el que se regulan los campamentos públicos de turismo, campamentos privados y zonas de acampada municipal (“DOE” núm. 125, de 25 de octubre de 1999).

30 Véase el artículo 13 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, general para la defensa de los consumidores y usuarios (“BOE” núm. 176, de 24 de julio de 1984).

- precios y demás características relevantes, todo ello sin perjuicio de las competencias que ostente la Consejería competente en materia de Comercio.
- c) Fomentar la realización de ensayos o pruebas comparativas entre productos, bienes y servicios concurrentes y difundir sus resultados.
 - d) Mejorar los sistemas de intercambio de información en los casos de alertas, accidentes, productos peligrosos, etc.
 - e) Fomentar, en colaboración con las organizaciones empresariales, el otorgamiento de distintivos para productos, bienes y servicios de la región que revistan una especial calidad o proporcionen una excelente utilidad para el consumidor, todo ello sin perjuicio de las competencias que ostente la Consejería competente en materia de Comercio³¹.
 - f) Instituir concursos y premios para fomentar las actividades publicitarias destacables por su contenido informativo y su contribución al desarrollo de una libre elección por los consumidores.
 - g) Llevar a cabo acciones o campañas orientativas de difusión de información referida a los derechos y deberes de los consumidores y a los medios de que disponen para su ejercicio.
 - h) Fomentar la realización en los medios de comunicación social de programas y campañas de información al consumidor e impedir la difusión en los mismos de informaciones erróneas sobre los derechos del consumidor o sobre el modo de ejercerlos.
 - i) Publicar una Memorial Anual de las actuaciones realizadas por las Administraciones Públicas competentes en favor de los consumidores.

Artículo 13. *Oficinas de información al consumidor*³².

1. Con el fin de facilitar a los consumidores la información y el asesoramiento precisos para el adecuado ejercicio de los derechos que esta Ley les reconoce y, en general, atender a la defensa y protección de sus legítimos intereses, la Junta de Extremadura fomentará la creación de oficinas y servicios de información al consumidor, ya sean de titularidad pública, ya dependan de una asociación de consumidores.

2. La Junta de Extremadura propiciará la creación de oficinas de información al consumidor por las Corporaciones Locales, atendiendo a criterios de eficacia y de mayor proximidad a los consumidores, facilitando su implantación, especialmente, en los núcleos urbanos con una población superior a 5.000 habitantes de derecho o en aquellos municipios que, sin alcanzar tal cifra, tengan un alto grado de población flotante.

31 Ley 6/1992, de 26 de noviembre, de fomento de la agricultura ecológica, natural y extensiva en Extremadura (“DOE” núm. 99, de 22 de diciembre de 1992).

32 Véanse los artículos 14 a 16 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, general para la defensa de los consumidores y usuarios (“BOE” núm. 176, de 24 de julio de 1984). Asimismo, se determinan las exigencias concretas en los numerosos Reglamentos de etiquetado, presentación y publicidad de los productos o servicios y en las Reglamentaciones o Normativas especiales aplicables en cada caso.

3. Cuando se trate de municipios con población inferior a la mencionada en el párrafo anterior, se potenciará la existencia de oficinas de información al consumidor a través de mancomunidades de municipios.

4. Queda prohibida toda forma de publicidad comercial expresa o encubierta en las oficinas de información al consumidor a las que se refiere este artículo.

Artículo 14. *Fomento de la información.*

Al objeto de lograr que el consumidor pueda efectuar una elección racional entre los diversos productos, bienes y servicios puestos a su disposición en el mercado, la Junta de Extremadura, con independencia de las campañas orientadoras e informativas que lleve a cabo, instrumentará las medidas precisas para el desarrollo de las siguientes actuaciones:

- a) La utilización de etiquetado facultativo que aumente la información al consumidor.
- b) El otorgamiento, por una entidad pública o privada, de certificados de calidad o denominación de origen que acrediten la adecuación del producto, bien o servicio a determinadas normas de calidad.
- c) La utilización en la comercialización de productos, bienes o en la prestación de servicios de los signos o símbolos de advertencia de seguridad generalmente aceptados.

Artículo 15. *Derecho a la educación y la formación permanente.*

1. Las distintas Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura promoverán la educación y la formación permanentes de los consumidores con la finalidad de que puedan tener conocimiento efectivo de sus derechos y obligaciones y, en consecuencia, puedan desarrollar un comportamiento en libertad y responsabilidad en el consumo de productos, bienes y en la utilización de servicios³³.

2. Para el cumplimiento de estos fines, la Junta de Extremadura adoptará las oportunas medidas conducentes a:

- a) La formación especializada de educadores en materia de consumo.
- b) La acogida en el sistema educativo de las enseñanzas en materia de consumo.
- c) La organización y desarrollo de programas especializados de formación de técnicos y personal de asociaciones de consumidores y de la propia Administración en el área de consumo. Se fomentará en especial la formación continuada de quienes, dentro de la Administración, desarrollen funciones de ordenación, inspección, control de calidad e información en materia de consumo.

³³ Véase el artículo 18.1 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, general para la defensa de los consumidores y usuarios (“BOE” núm. 176, de 24 de julio de 1984).

3. Las asociaciones de consumidores y los agentes sociales y económicos más representativos implicados en tareas educativas serán oídos en la elaboración de los citados programas.
4. Las Consejerías competentes en materia de consumo y educación colaborarán en la adopción de las medidas enunciadas en los números anteriores.
5. Asimismo se llevarán a cabo campañas informativas y divulgativas con la finalidad de conseguir que el consumidor alcance los conocimientos adecuados sobre sus peculiaridades.
6. La Consejería competente en materia de consumo potenciará el funcionamiento de las Escuelas Municipales Permanentes de Consumo³⁴.

Artículo 16. *Medios de comunicación social de titularidad pública*³⁵.

Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura promoverán la información y la educación de los consumidores a través de los medios de comunicación de titularidad pública, los cuales dedicarán, a tales efectos, en sus respectivas programaciones, espacios y programas no publicitarios. En tales espacios y programas, de acuerdo con su contenido y finalidad, se facilitará el acceso o participación de las asociaciones de consumidores y demás grupos o sectores interesados, en la forma que reglamentariamente se determine por los poderes públicos competentes en la materia.

CAPÍTULO IV

Derecho de representación, consulta y participación

Artículo 17. *Las asociaciones de consumidores*³⁶.

1. La Junta de Extremadura adoptará las medidas precisas para promover y fomentar las organizaciones y asociaciones de consumidores, como vehículos idóneos para la

34 Véanse las Memorias 98/99 de las Escuelas Permanentes de Consumo de Coria y Jerez de los Caballeros.

35 Véase el artículo 20.3 de la Constitución española.

36 Véase el artículo 22 de la Constitución española y la Ley 191/1964 de Asociaciones de 24 de diciembre de 1964 ("BOE" de 28 de diciembre).

defensa y representación de los intereses que le son propios³⁷, y a través de ellas, ejercerán los consumidores los derechos de participación y consulta.

2. Las asociaciones de consumidores, en su estructura interna y en la adopción de sus acuerdos, se regirán por un sistema democrático. Asimismo, y con el fin de conseguir una mayor representatividad y alcanzar una mayor eficacia en el desempeño de sus funciones, podrán integrarse en federaciones o confederaciones.

3. Para poder gozar de cualquier beneficio que les otorgue la presente Ley y las disposiciones que la complementen y desarrollen, las asociaciones de consumidores deberán figurar inscritas en el Registro que al efecto se llevará en el Centro Directivo que tenga atribuida la competencia en materia de consumo y reunir las condiciones y requisitos que reglamentariamente se establezcan para cada tipo de beneficio. En la determinación reglamentaria de las condiciones y requisitos se tendrán en cuenta, entre otros, criterios de implantación territorial, dentro del territorio de la Comunidad Autónoma de Extremadura, número de asociados y programa de actividades a desarrollar.

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

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

37 Véanse:

- artículo 7.3 de la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial (“BOE” núm. 157, de 2 de julio de 1985).
- artículo 25 de la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, general de publicidad (“BOE” núm. 274, de 15 de noviembre de 1988)
- artículo 19.2 de la Ley 37/1991, de 10 de enero, de competencia desleal (“BOE” de 11 de enero de 1991).
- artículos 12 a 20 de la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación (“BOE” núm. 89, de 14 de abril de 1998).
- Artículos 15, 72, 76 y 519 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de enjuiciamiento civil (“BOE” núm. 7, de 8 de enero de 2000).

Artículo 18. Consejo Extremeño de los Consumidores³⁸.

1. El Consejo Extremeño de los Consumidores es el principal órgano consultivo, asesor, de participación y coordinación interadministrativa en materia de consumo. Estará compuesto por los representantes de las asociaciones de consumidores de ámbito regional y los de las diferentes administraciones públicas que ejerzan la tutela de los derechos de los consumidores. El Consejo fomentará en su seno la colaboración entre los agentes económicos y sociales de carácter institucional más representativos, a fin de elevar el nivel de protección de los consumidores en la Comunidad Autónoma de Extremadura.

2. El Consejo Extremeño de los Consumidores deberá ser consultado en la adopción de aquellas disposiciones generales que afecten directamente a la protección y defensa de los consumidores.

Artículo 19. Audiencia de las asociaciones de consumidores³⁹.

1. Las asociaciones de consumidores inscritas en el Registro mencionado en el punto 3 del artículo 17 serán oídas en consulta en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general relativas a materias que afecten directamente a los consumidores.

2. Será preceptiva su audiencia en los siguientes casos:

- a) En la elaboración de los Reglamentos de aplicación de esta Ley.
- b) En la elaboración de normas sobre ordenación del mercado interior y control de mercado.
- c) En los procedimientos de fijación de precios y tarifas de servicios que la Ley someta a control de las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en cuanto afecten directamente a los consumidores.

38 Véanse:

- Decreto 45/1989, de 23 de mayo, por el que se crea el Consejo Extremeño de Consumidores y Usuarios ("DOE" núm. 43, de 1 de junio de 1989).
- Orden de 19 de octubre de 1989, por el que se desarrolla el Decreto 45/1989, y que aprueba el Reglamento del Consejo Extremeño de los Consumidores y Usuarios ("DOE" núm. 87, de 7 de noviembre de 1989).

39 Véanse:

- artículo 105 de la Constitución española.
- artículos 35, 79 y 84 a 86 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común ("BOE" núm. 285, de 27 de noviembre de 1992; correcciones de errores en "BOE" núms. 311, de 28 de diciembre de 1992, y 23, de 27 de enero de 1993). Modificada por Ley 4/1999, de 13 de enero ("BOE" núm. 12, de 14 de enero).

- d) En la fijación de las condiciones generales de los contratos de empresas que presten servicios públicos en régimen de monopolio en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- e) En los supuestos en que una Ley estatal o de la Comunidad Autónoma así lo establezca.

3. Se entenderá cumplido dicho trámite preceptivo de audiencia cuando las asociaciones citadas se encuentren representadas en los órganos colegiados que participen en la elaboración de la disposición o cuando en dicha elaboración se haya dado audiencia al Consejo Extremeño de los Consumidores.

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

Artículo 20. Actuación de las asociaciones de consumidores.

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

CAPÍTULO V

Derecho a la protección jurídica, administrativa y técnica

Artículo 21. Situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión ⁴⁰.

Las Administraciones Públicas de Extremadura, en el ámbito de sus respectivas competencias⁴¹, adoptarán las medidas adecuadas para evitar y, en su caso, equilibrar las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que pueda encontrarse el consumidor, individual o colectivamente. Sin perjuicio de las que en cada caso resulten oportunas, procederán las siguientes actuaciones:

- a) Creación de oficinas de información al consumidor en los términos de la presente Ley.

40 Véanse los artículos 23 y 24 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, general para la defensa de los consumidores y usuarios ("BOE" núm. 176, de 24 de julio de 1984).

41 Véase el artículo 25.2 g) de Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local ("BOE" núm. 80, de 3 de abril de 1985; corrección de errores en "BOE" núm. 139, de 11 de junio de 1985).

- b) Realización de actuaciones de inspección y control de calidad de productos, bienes y servicios, en particular de aquellos considerados como de uso o consumo común, ordinario y generalizado⁴², y de aquellos que sean objeto de un mayor número de reclamaciones, quejas o denuncias.
- c) Retirada, inmovilización o suspensión de comercialización de productos, bienes y servicios, o cualquier otra medida cautelar proporcionada, mediante procedimientos eficaces, cuando existan riesgos para la salud y seguridad o grave riesgo de perjuicio para los intereses económicos y sociales de los consumidores. En prevención de estos riesgos, la Administración competente podrá imponer condiciones previas a la comercialización y exigir que consten las recomendaciones pertinentes sobre los riesgos que conlleven el uso o consumo de los productos, incluso mediante la publicación de avisos especiales, condiciones y advertencias, que deberán ser adecuados a la intensidad del riesgo.
- d) Fomento de servicios destinados a la solución amistosa de los conflictos privados de los consumidores, principalmente a través del ejercicio de funciones de mediación y conciliación por las oficinas de información al consumidor y por las asociaciones de consumidores.
- e) Potenciación de la coordinación entre las diversas Administraciones Públicas con competencia en la ejecución de la presente Ley y de la cooperación técnica y jurídica con centros y entidades colaboradoras⁴³.
- f) Fomento de la adhesión al sistema arbitral de consumo como vía de resolución de las quejas o reclamaciones de los consumidores, en los términos previstos en el artículo 51 de la Constitución, artículo 31 de la Ley 26/1984, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, la Ley 36/1988, de Arbitraje y el Real Decreto 636/1993, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo⁴⁴.

42 Véase, la legislación estatal, especialmente el Real Decreto 287/1991, de 8 de marzo, por el que se aprueba el Catálogo de productos, bienes y servicios a determinados efectos de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios ("BOE" núm. 61, de 12 de marzo de 1991).

43 Véanse:

- artículo 103 de la Constitución española.

- artículos 3 y concordantes de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

- artículos 55 y concordantes de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local ("BOE" núm. 80, de 3 de abril de 1985; corrección de errores en "BOE" núm. 139, de 11 de junio de 1985).

44 Véase la Resolución de 13 de mayo de 1994, de la Consejería de Presidencia y Trabajo, por la que se publica el Acuerdo entre la Consejería de Bienestar Social de la Comunidad Autónoma de Extremadura y el Instituto Nacional de Consumo para la constitución de la Junta Arbitral de Consumo ("DOE" núm. 58, de 21 de mayo de 1994).

Artículo 22. *Reparación de daños.*

Los consumidores, en el marco de la legislación estatal⁴⁵, tienen derecho a ser indemnizados por los daños y perjuicios demostrados que el consumo de productos, bienes o la utilización de productos o servicios les irrogen, salvo que aquellos daños y perjuicios estén causados por su culpa exclusiva o por la de las personas de las que deban responder civilmente.

45 Véase:

- artículos 106 y 121 de la Constitución española.
- artículos 1089 y concordantes del Código Civil.
- artículos 1101 y concordantes del Código Civil.
- artículos 1902 y concordantes del Código Civil.
- artículos 109 y concordantes del Código Penal.
- artículos 115 a 125 de la Ley 48/1960, de 21 de julio, de navegación aérea.
- artículos 45 a 68 de la Ley 25/1964, de 29 de abril, reguladora de la energía nuclear.
- artículo 33 de la Ley 1/1970, de 4 de abril, de caza.
- artículos 25 a 28 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, general para la defensa de los consumidores y usuarios.
- artículos 292 a 297 de la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial.
- artículos 139 a 146 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- artículos 1 a 15 de la Ley 22/1994, de 6 de julio, de Responsabilidad Civil por los daños causados por productos defectuosos.
- artículos 1 y concordantes del Decreto 632/1968, de 21 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley sobre Responsabilidad Civil y Seguro en la Circulación de Vehículos a Motor.
- artículos 1 y concordantes del Real Decreto 7/2001, de 12 de enero, por el que se aprueba el Reglamento sobre la responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor.
- artículos 1 y concordantes de la Ley 30/1995, de 8 de noviembre, de Ordenación y Supervisión de Seguros Privados.
- artículos 17 a 20 de la Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación.
- artículos 61 a 64 de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la Responsabilidad Penal de los Menores.

TÍTULO II

Inspección y control de productos, bienes y servicios

Artículo 23. *Inspección general.*

Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura con competencias en materia de defensa del consumidor desarrollarán actuaciones de inspección y control de calidad sobre los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores, para comprobar que se adecuan a la legalidad en cuanto a sus características técnicas, higiénico-sanitarias, de seguridad y comerciales, y que se ajustan razonablemente a las expectativas que pueden motivar su adquisición, derivadas de la descripción realizada en su presentación, publicidad, precio y otras circunstancias.

Para su realización, los órganos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura y las Entidades Locales actuarán coordinadamente, aunando sus recursos de inspección y control. Reglamentariamente se determinará el procedimiento de la inspección y las formas que adoptará esta coordinación.

Las actuaciones de inspección se realizarán preferentemente sobre aquellos productos, bienes y servicios considerados como de uso o consumo común, ordinario y generalizado, y las modalidades de la actuación inspectora podrán ser:

- a) De control del mercado, verificando el cumplimiento de las obligaciones y deberes impuestos a productores, importadores, distribuidores y suministradores por la legislación vigente.
- b) De investigación de mercado, destinada a obtener información que permita efectuar estudios de mercado y determinar sectores, artículos y actividades de los que puedan derivarse riesgos para el consumidor.
- c) De asesoramiento e información a los agentes del mercado, favoreciendo el cumplimiento de la normativa y la extensión de buenas prácticas comerciales y fabriles que redunden en beneficio del consumidor.

Artículo 24. *Inspección y control.*

1. Los Inspectores actuantes en materia de consumo se identificarán como tales cuando se encuentren en el ejercicio de su función inspectora⁴⁶ y tendrán la consideración de autoridad a todos los efectos, particularmente respecto de la responsabilidad administrativa y penal de quienes ofrezcan resistencia o cometan atentados o desacato contra ellos, de hecho o de palabra, en actos de servicio o con motivo del mismo⁴⁷.
2. Para el desarrollo de sus actuaciones inspectoras, los Inspectores actuantes o la autoridad competente en materia de consumo podrán solicitar el apoyo, concurso, auxilio y protección que les resulten precisos de cualquier otra autoridad, que deberá prestárselo⁴⁸.
3. Caso de apreciar indicios de irregularidad, podrán requerir la exhibición de la documentación industrial, mercantil y contable que la ley obliga a tener y que se juzgue necesaria para realizar las comprobaciones que requiera su función, así como acceder directamente a los locales y dependencias en los que se realicen actividades que tengan trascendencia para los consumidores.
4. Cuando inspeccionen servicios o empresas dependientes de las Administraciones Públicas, actuarán con independencia funcional de los órganos y autoridades de las mismas, debiendo proporcionárseles la información que soliciten.
5. De estas facultades harán un uso proporcionado, perturbando solo en lo imprescindible la actividad laboral y empresarial. De la información que obtengan vienen obligados a guardar un estricto sigilo⁴⁹.

Artículo 25. *Obligaciones de los inspeccionados*⁵⁰.

Las personas físicas y jurídicas, a requerimiento de los Inspectores actuantes o de los órganos competentes, tendrán la obligación de consentir y facilitar las visitas inspectoras, así como las de:

46 Véase el artículo 35 b) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

47 Véanse los artículos 550 a 556 del Código Penal.

48 Véase el artículo 4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común

49 Véanse:

- artículo 18 de la Constitución española.

- Artículos 417 y 442 del Código Penal.

50 Véanse los artículos 39.1 y 40 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

1. Suministrar toda clase de información sobre instalaciones, productos, bienes o servicios, permitiendo que el personal inspector compruebe directamente los datos aportados.
2. Exhibir la documentación que sirva de justificación de las transacciones efectuadas, de los precios y márgenes aplicados y de los conceptos en los que se descomponen los mismos.
3. Facilitar la obtención de copia o reproducción de la documentación citada en el punto anterior.
4. Permitir que se practique la toma de muestras o que se efectúe cualquier otro tipo de control o ensayo sobre los productos y bienes en cualquier fase de su comercialización. La Administración indemnizará por el valor de coste de los productos utilizados como muestra, o inutilizados durante los controles, con posterioridad a su realización. Si se detecta infracción, junto a la sanción que se imponga, podrá exigirse del responsable el pago de los gastos ocasionados.

Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura, y, en particular, las Consejerías con competencias en materia de consumo y comercio, desarrollarán coordinadamente actuaciones de inspección y control sobre los productos puestos a disposición del consumidor, de forma que se arbitre un sistema de cooperación que permita el control y posterior remisión de actuaciones entre ambas.

Artículo 26. *Actas de inspección.*

1.- Los inspectores documentarán con carácter general cada una de sus actuaciones mediante acta, en la que harán constar:

- a) En la generalidad de los casos:
 - 1) La identidad de la persona física o jurídica titular del establecimiento inspeccionado.
 - 2) La identificación del Inspector o Inspectores actuantes y la del compareciente, en su propio nombre o en representación del interesado, a la inspección, con expresión del carácter con el que comparece, pudiendo serle exigida la exhibición de la oportuna documentación acreditativa.
 - 3) En su caso, los hechos apreciados, las circunstancias concurrentes y las manifestaciones que deseen hacer constar los comparecientes.
 - 4) El lugar, la fecha y, si fuera relevante, la hora del levantamiento, firmándose por todos los presentes.

La negativa a la firma por parte del compareciente no invalidará el acta. Si ésta se produce, se le advertirá de su obligación de hacerlo y de que puede estampar su firma a los únicos efectos de reconocer las circunstancias de los apartados primero, segundo y cuarto, lo cual se hará constar.

b) Cuando proceda, además, las siguientes:

- 1) La descripción de la toma de muestras, medición, verificación u otro tipo de control efectuado sobre las instalaciones, productos o servicios.
- 2) La notificación personal de las medidas administrativas ordenadas por la Autoridad que afecten al interesado y la información sobre las consecuencias que pudiera acarrear su quebrantamiento.
- 3) La relación de documentos adjuntos, en los que se hará indicación de la identificación del acta a la que acompañan.

2. La empresa inspeccionada obtendrá de los Inspectores actuantes copia de los documentos que se redacten durante la actuación inspectora. Las operaciones de la toma de muestras, su acondicionamiento y análisis, se atenderán, en su caso, a los métodos oficiales y procedimientos reglamentarios. La Administración Regional facilitará posteriormente la reproducción de toda la documentación que, en relación con las actuaciones de control realizadas, le sea solicitada⁵¹.

3. Los hechos constatados en las actas formalizadas por los Inspectores en materia de consumo observando los requisitos legales pertinentes tendrán valor probatorio sin perjuicio de las pruebas que en defensa de los respectivos derechos e intereses puedan señalar o aportar los propios interesados⁵².

51 Véase el artículo 35 c) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

52 Véase el artículo 137.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

TÍTULO III

Infracciones y sanciones

CAPÍTULO I

*Procedimiento y competencia*⁵³

Artículo 27. *Potestad sancionadora.*

Corresponde la potestad sancionadora en el ámbito establecido por la presente Ley a los órganos competentes de la Junta de Extremadura, mediante el procedimiento legal o reglamentariamente establecido. Las infracciones de los preceptos de la presente Ley, de la normativa que la desarrolle, o de la normativa básica estatal en esta materia⁵⁴, serán objeto de las sanciones administrativas correspondientes, previa instrucción del oportuno expediente, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que puedan concurrir.

1) En el ámbito de la Administración Autonómica, corresponde a los Jefes de los Servicios Territoriales de la Consejería de Sanidad y Consumo, en sus respectivas provincias, la incoación de los expedientes sancionadores por infracciones en materia de protección al consumidor.

53 Véanse:

- artículo 134 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- artículo 2.2 del Decreto 9/1994, de 8 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento sobre procedimientos sancionadores seguidos por la Comunidad Autónoma de Extremadura (“DOE” núm. 17, de 12 de febrero de 1994).

54 Véanse:

- artículos 9.1 y 3, 25. 1 y 3, 45.3 y 103.1 de la Constitución española.
- artículo 127 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

2) Los órganos competentes para la imposición de sanciones en el ámbito de la Administración Autónoma, serán:

- a) El Consejo de Gobierno, para la imposición de multas por infracciones muy graves, de cuantía superior a 150.253,03 euros (25.000.000 de pesetas), o que supongan la clausura temporal del establecimiento infractor por un plazo máximo de cinco años.
- b) El titular de la Consejería de Sanidad y Consumo, para la imposición de multas por infracciones muy graves, cuya cuantía no exceda de 150.253,03 euros (25.000.000 de pesetas).
- c) El Director General de Consumo, para la imposición de multas por infracciones graves.
- d) Los Jefes de los Servicios Territoriales de la Sanidad y Consumo, para la imposición de multas por infracciones leves.

Artículo 28. Actuaciones y medidas provisionales ⁵⁵.

1. Iniciado el procedimiento sancionador, el órgano competente para resolver podrá adoptar, mediante acuerdo motivado, como medidas provisionales que resulten necesarias para asegurar el cumplimiento de la resolución que pudiera recaer y, en todo caso, para asegurar el cumplimiento de la legalidad y salvaguardia de la salud, seguridad y de los intereses económicos y sociales de los consumidores, entre otras, las siguientes medidas provisionales:

- a) Suspensión temporal en cualquier fase de la distribución de un producto, para garantizar la salud y seguridad.
- b) Suspensión temporal de la prestación de servicio para garantizar la salud y la seguridad.
- c) Imponer medidas previas en cualquier fase de la comercialización de productos, bienes y servicios, a fin de que sean subsanadas las deficiencias que han motivado la falta de garantía de Salud y/o Seguridad.
- d) Prohibir la venta de un producto, mediante la inmovilización cautelar, hasta tanto se compruebe, de forma directa o mediante las pruebas o analíticas correspondientes, que no entraña riesgo para la salud o la seguridad de los consumidores.

2. Si en el transcurso de las actuaciones de inspección y control se observasen indicios racionales de riesgo para la salud y/o seguridad o grave perjuicio de los intereses eco-

⁵⁵ Véanse:

- artículos 72 y 136 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- artículo 8 del Decreto 9/1994, de 8 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento sobre procedimientos sancionadores seguidos por la Comunidad Autónoma de Extremadura.

nómicos de los consumidores, los Inspectores actuantes podrán adoptar las medidas provisionales contempladas en el presente artículo, que deben ser consideradas, modificadas o levantadas en el acuerdo de iniciación del procedimiento sancionador dentro de los quince días siguientes a su adopción.

3. Las medidas provisionales se deberán mantener el tiempo necesario para la realización de las pruebas solicitadas o la subsanación de las deficiencias o eliminación de riesgos encontrados. Las medidas provisionales serán levantadas por la autoridad competente cuando el supuesto riesgo para la salud y/o seguridad de los consumidores no fuese confirmado o fueran subsanados los hechos que lo motivaron.

CAPÍTULO II

Tipificación de las infracciones⁵⁶

Artículo 29. Infracciones por alteración, adulteración, fraude o engaño.

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

1. La elaboración, la distribución o el suministro y la venta de productos o bienes a los que se haya adicionado o sustraído cualquier sustancia o elemento para variar su composición, su estructura, su peso o su volumen, en detrimento de sus cualidades, para corregir defectos mediante procesos o procedimientos no autorizados, o para encubrir la inferior calidad, la alteración o el origen de los productos utilizados.
2. El incumplimiento de las disposiciones administrativas sobre la prohibición de comercializar, distribuir o suministrar determinados productos, bienes o servicios, y la comercialización, distribución o suministro de los que precisen autorización administrativa y no la posean.
3. El fraude en cuanto al origen, calidad, composición, cantidad, peso o medida de cualquier clase de productos, bienes o servicios destinados al público, o su presentación mediante determinados envases, etiquetas, rótulos, cierres, precintos o cualquier otra información o publicidad que induzca al engaño o confusión o enmascare la verdadera naturaleza del producto, bien o servicio.

⁵⁶ Véanse:

- artículo 129 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- artículo 2 del Decreto 9/1994, de 8 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento sobre procedimientos sancionadores seguidos por la Comunidad Autónoma de Extremadura.

4. El fraude en la prestación de toda clase de servicios, de forma que se incumplan las condiciones de calidad, cantidad, intensidad o naturaleza de los mismos, con arreglo a la categoría con que éstos se ofrezcan.
5. El incumplimiento de la normativa vigente en materia de reparación de productos o bienes de consumo duraderos, la insuficiencia de asistencia técnica o inexistencia de piezas de repuesto dentro de las exigencias dispuestas por la normativa vigente.
6. La no asunción o incumplimiento de la garantía entregada al consumidor en el momento de la adquisición de productos, bienes y servicios.
7. La no entrega de garantía escrita o entrega de garantía escrita que no respete los requisitos mínimos, dispuestos por la normativa vigente, en la adquisición de productos, bienes o suministro de servicios que obligatoriamente conlleven su entrega.
8. La oferta de productos, bienes o servicios mediante publicidad o información, de cualquier clase y por cualquier medio, en que se les atribuya calidades, características, comprobaciones, certificaciones o resultados que difieran de los que realmente tienen o puedan obtenerse, y toda la publicidad que, de cualquier forma, incluida la presentación de los mismos, induzca a error o sea susceptible de inducir a error a las personas a las que se dirige.
9. La utilización en las etiquetas, envases o propaganda de nombres, clase, indicaciones de procedencia u otras que no correspondan al producto, bien o servicio, e induzcan a confusión al consumidor.
10. La falta de garantía de los productos, bienes o servicios ofrecidos como premio u obsequio, o la minoración de la misma respecto a la que es exigible según la normativa vigente para los mismos tipos de productos, bienes o servicios que los obsequiados.
11. La minoración en las prestaciones cuando se ofrezcan mejores condiciones y formas de pago de los productos, bienes o servicios.

Artículo 30. *Infracciones por transacciones comerciales, condiciones técnicas de venta y en materia de precios.*

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

1. La venta de productos, bienes o la prestación de servicios a precios superiores a los máximos legalmente establecidos, a los precios comunicados, o a los precios anunciados o a los presupuestados al consumidor, y, en general, el incumplimiento de las disposiciones o las normas vigentes en materia de precios y márgenes comerciales.

2. La ocultación al consumidor de parte del precio mediante formas de pago o prestación no manifiesta o mediante rebajas en la cantidad o la calidad reales respecto a las prestaciones aparentemente convenidas.
3. La realización de transacciones en que se imponga al consumidor la condición expresa o tácita de comprar una cantidad mínima de productos no solicitados, distintos de los que son objeto de la transacción, o bien, la condición de prestarle un servicio no solicitado u ofrecido.
4. La intervención en la venta de productos, bienes o en la prestación de servicios sujetos a regulación, de cualquier persona, firma o empresa que suponga la aparición de un nuevo grado intermedio dentro del proceso habitual de distribución, siempre que ello constituya o propicie un aumento no autorizado de los precios o de los márgenes comerciales máximos fijados.
5. El acaparamiento y la retirada injustificada de materias, bienes o servicios destinados directa o indirectamente al suministro o a la venta, con perjuicio directo o inmediato para el consumidor.
6. La negativa injustificada a satisfacer las demandas del consumidor que cumpla las condiciones de adquisición de productos, bienes y servicios ofertados, siempre que sean formuladas de buena fe o conforme al uso establecido y existan disponibilidades suficientes para atenderlas, así como cualquier tipo de discriminación respecto a las demandas referidas.
7. La no entrega de presupuesto previo, documento acreditativo de la operación, resguardo de depósito, factura o comprobante de la venta de productos, bienes o de la prestación de los servicios, en los casos que sea preceptivo o cuando lo solicite el consumidor; así como la entrega de presupuesto que incumpla los requisitos mínimos establecidos en la normativa vigente.
8. La introducción de cláusulas abusivas en los contratos.

Artículo 31. *Infracciones en materia de normalización, documentación y condiciones de venta.*

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

1. La inobservancia de las disposiciones relativas a la normalización y a la tipificación de los productos, bienes o servicios que se comercialicen o existan en el mercado.

2. La contravención de las disposiciones administrativas que prohíben la venta de ciertos productos, bienes o servicios en determinados establecimientos o a determinadas personas.
3. La vulneración de las disposiciones que regulan el mercado de precios, el etiquetado, el envasado y la publicidad sobre productos, bienes y servicios.
4. El incumplimiento de las disposiciones sobre utilización de marchamos, contrastes, precintos y contramarcas en los productos puestos a disposición del mercado.
5. La transgresión, con relación a la protección del consumidor, o cuando afecte a la determinación de los hechos imputados o a la calificación de los mismos, de las normas relativas a documentación, información, libros o registros establecidos obligatoriamente para el adecuado régimen y funcionamiento de la empresa, la instalación o el servicio, en particular la no tenencia o no facilitación al consumidor de hoja de reclamaciones.
6. El incumplimiento de las disposiciones sobre seguridad de productos, bienes y servicios puestos a disposición en el mercado, cuando ello afecte al consumidor o pueda suponer un riesgo para el mismo.
7. El corte de suministro de servicios públicos de prestación continua, sin constancia fehaciente de recepción previa por el consumidor de una notificación concediéndole plazo suficiente para subsanar el motivo que pueda esgrimirse como fundamento del corte y sin las previas autorizaciones administrativas o judiciales que, en su caso, puedan proceder.

Artículo 32. Otras infracciones.

También son infracciones:

1. La negativa o la resistencia a suministrar datos o a facilitar la información requerida por las autoridades competentes o sus agentes, en orden al cumplimiento de las funciones de información, vigilancia, investigación e inspección en relación con las materias a que se refiere la presente Ley, el suministro de información inexacta o de documentación falsa, así como el incumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 25 de la presente Ley.
2. La coacción, la amenaza, la represalia y cualquier otra forma de presión ejercida sobre los funcionarios encargados de las actuaciones a que se refiere la presente Ley, así como sobre las empresas, los particulares o las entidades representativas de consumidores y comerciantes, que hayan iniciado o pretendan iniciar cualquier acción legal o que participen en procedimientos ya incoados.

3. La manipulación, el traslado o la disposición no autorizados de las muestras depositadas reglamentariamente o de la mercancía intervenida por los funcionarios competentes como medida cautelar, así como su desaparición o destrucción intencionada o imprudente.

CAPÍTULO III

Calificación de las infracciones

Artículo 33. Infracciones leves.

Son infracciones leves aquellas que, estando tipificadas en los artículos 29, 30, 31 y 32, están dentro de los siguientes supuestos:

1. Cuando en la aplicación, la variación o el marcado de precios o de márgenes comerciales se aprecien alteraciones de escasa cantidad o de simple negligencia con relación a los aprobados por los organismos administrativos o con relación a los comunicados, los presupuestados o los anunciados al público.
2. Cuando se trate de simples irregularidades en la observación de las reglamentaciones relativas al mercado, sin trascendencia directa para los consumidores.
3. Cuando se corrijan los defectos si el incumplimiento es relativo a la normativa sobre el ejercicio de actividades objeto de esta Ley, siempre que de dicho incumplimiento no se hayan derivado perjuicios directos a terceros.
4. También se considerarán infracciones leves todas aquellas infracciones no calificadas de graves o muy graves en la presente Ley.

Artículo 34. Infracciones graves.

Son infracciones graves aquellas que, estando tipificadas en los artículos 29, 30, 31 y 32, están dentro de los siguientes supuestos:

1. Cuando sean concurrentes, total o parcialmente, con infracciones sanitarias graves o hayan servido para facilitarlas o encubrir las.
2. Cuando se produzcan consciente o deliberadamente, o por falta de los controles y las precauciones exigibles en la actividad, el servicio o la instalación de que se trate.

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

- a) La situación de predominio del infractor en un sector del mercado.
- b) La cuantía del beneficio ilícito obtenido como consecuencia directa o indirecta de la infracción.
- c) La gravedad de la alteración social que produzca la actuación inspectora.
- d) La negativa a facilitar información o a prestar colaboración a los servicios de control y de inspección.
- e) La reincidencia en la comisión de infracción leve en un período de un año.
- f) El destino del producto, cuando esté dirigido al consumo infantil o a otros colectivos particularmente indefensos.

Artículo 35. *Infracciones muy graves.*

Son infracciones muy graves aquellas que, estando tipificadas en los artículos 29, 30, 31 y 32, están dentro de los siguientes supuestos:

1. Que sean concurrentes, total o parcialmente, con infracciones sanitarias muy graves o que hayan servido para facilitarlas o encubrir las.
2. Que se trate de reincidencia en infracciones graves en los últimos cinco años, siempre y cuando no sean, a su vez, consecuencia de reincidencia en infracciones leves.
3. Todas las infracciones tipificadas por la presente Ley podrán calificarse, asimismo, de muy graves, en función de las siguientes circunstancias:
 - a) La creación de una situación de carencia en un sector o en una zona de mercado determinada por la infracción.
 - b) La aplicación de precios o de márgenes comerciales en una cuantía muy superior a los límites autorizados, a los presupuestados, a los anunciados al público o a los comunicados a la autoridad competente.
 - c) La reincidencia de infracción grave en un mismo período de dos años, siempre y cuando no sean a su vez consecuencia de la reincidencia en infracciones leves, sin perjuicio de lo establecido en el apartado 2.

CAPÍTULO IV

Responsabilidad

Artículo 36. *Sujetos responsables*⁵⁷.

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

1. En las infracciones cometidas en productos envasados, la firma o razón social cuyo nombre figure en la etiqueta se considerará responsable, salvo que se demuestre la falsificación o la mala conservación del producto por un tenedor y siempre que se especifiquen en el envasado original las condiciones de conservación. Se considerará responsable el envasador si se prueba su connivencia con el propietario de la marca.
2. Si el producto envasado no lleva los datos necesarios para identificar al responsable, según lo establecido en la normativa vigente, serán considerados responsables los que hayan comercializado el producto, salvo que se pueda identificar al envasador.
3. En las infracciones cometidas en productos a granel el tenedor se considerará responsable, salvo que se pueda demostrar que dicha responsabilidad corresponde a un tenedor anterior.
4. En las infracciones cometidas en la prestación de servicios se considerará responsable a la empresa o la razón social obligada a la prestación del servicio.
5. Si una infracción es imputada a una persona jurídica podrán ser consideradas también como responsables las personas que integren los órganos rectores o de dirección de aquélla, así como los técnicos responsables de la elaboración y control del producto, salvo lo establecido en el artículo 39.3.
6. Si la infracción se refiere a materia de precios y se ha cometido con relación a los productos sometidos a regulación y vigilancia de los mismos, serán considerados responsables tanto la empresa que haya aumentado indebidamente el precio, como aquella otra que haya comercializado el producto con dicho aumento.
7. Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley corresponda a varias personas conjuntamente, responderán de forma solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan.

⁵⁷ Véase el artículo 130.1 y 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 37. Responsabilidades subsidiarias de los infractores⁵⁸.

1. Las responsabilidades administrativas que se deriven del procedimiento sancionador serán compatibles con la exigencia al infractor de la reposición de la situación alterada por el mismo a su estado originario, así como con la indemnización por los daños y perjuicios causados que podrán ser determinados por el órgano competente, debiendo, en este caso, comunicarse al infractor para su satisfacción el plazo que al efecto se determine, y quedando, de no hacerse así, expedita la vía judicial correspondiente.

2. La ejecución y recaudación de la indemnización ocasionada por los daños y perjuicios causados a la Administración se realizará por los cauces previstos para las multas o sanciones pecuniarias.

CAPÍTULO V

Sanciones⁵⁹

Artículo 38. Cuantía de las sanciones.

1. Las infracciones a que se refiere la presente Ley serán sancionadas mediante la aplicación de las siguientes sanciones:

- a) Las infracciones leves, con amonestación por escrito o multa de hasta 600 euros (99.832 pesetas).
- b) Las infracciones graves, con multa desde 600 euros (99.832 pesetas) hasta 15.000 euros (2.495.790 pesetas), cantidad que podrá rebasarse hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos o los servicios objeto de la infracción.
- c) Las infracciones muy graves, con multa desde 15.001 euros (2.495.956 pesetas) hasta 600.000 euros (99.831.600 pesetas), cantidad que podrá rebasarse hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos o servicios objeto de la infracción.

58 Véanse:

- artículo 130.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- artículo 16 del Decreto 9/1994, de 8 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento sobre procedimientos sancionadores seguidos por la Comunidad Autónoma de Extremadura.

59 Véase el artículo 2 del Decreto 9/1994, de 8 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento sobre procedimientos sancionadores seguidos por la Comunidad Autónoma de Extremadura.

2. Las infracciones a que se refiere la presente Ley podrán ser también corregidas con las siguientes sanciones, con carácter de accesorias o autónomas:

- a) Decomiso o destrucción de la mercancía.
- b) Cierre temporal de la empresa infractora.
- c) Publicidad de las sanciones.
- d) Rectificaciones públicas.

Artículo 39. Graduación de las sanciones ⁶⁰.

1. Sin perjuicio de lo establecido en el Capítulo tres del presente Título, la cuantía de la sanción se graduará de conformidad con:

- a) El volumen de ventas.
- b) La cuantía del beneficio ilícito obtenido.
- c) El efecto perjudicial que la infracción haya podido producir sobre los precios y sobre los mismos sectores implicados.
- d) El número de consumidores afectados.
- e) El dolo, la culpa y la reincidencia.
- f) El destino del producto, cuando esté dirigido al consumo infantil o a otros colectivos particularmente indefensos.

2. Se podrá atenuar la sanción administrativa en los casos en que quede acreditado en el correspondiente expediente y antes de que la sanción sea firme en la vía administrativa cuando el infractor ha subsanado las deficiencias o que los perjudicados han sido compensados satisfactoriamente de los perjuicios causados, y siempre y cuando no concorra intoxicación, lesión o muerte, ni existencia de indicios racionales de delito.

3. En el supuesto de personas jurídicas, cuando quede constancia de forma fehaciente de la negativa o voto en contra de alguno de sus miembros, en relación con la realización de la actuación tipificada como infracción, podrá ser éste exonerado de responsabilidad.

4. Corresponderá al Gobierno Regional la revisión y actualización periódica de las cuantías previstas para las sanciones pecuniarias, para lo que se tendrá en cuenta la variación de los índices de los precios al consumo.

60 Véase el artículo 131 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 40. Sanciones accesorias.

1. La autoridad a quien corresponda resolver el expediente podrá acordar, como sanción accesoria, el decomiso de la mercancía adulterada, falsificada, fraudulenta o no identificada o que pueda suponer riesgo para el consumidor. Dichas mercancías deberán destruirse si su utilización o su consumo constituyen un peligro para la salud pública. En todo caso, el órgano sancionador determinará el destino final que deba darse a las mercancías decomisadas.

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

Artículo 41. Otras sanciones.

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

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

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

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

Artículo 42. Clausura de Centros, Servicios y Establecimientos.

1. Los órganos competentes por razón de la materia de la Administración Autónoma podrán acordar, previa audiencia del interesado, la clausura y cierre de los establecimientos, centros y servicios que no dispongan de las preceptivas autorizaciones o registros o de cuya actuación se deriven riesgos para la salud, seguridad o intereses económicos de los consumidores, no teniendo esta medida carácter de sanción.

2. Igualmente, sin carácter de sanción, podrá acordarse la suspensión del funcionamiento o la prohibición de las actividades que se lleven a cabo, hasta que se corrijan los defectos o se cumplan los requisitos establecidos.

Artículo 43. *Publicidad de las sanciones*⁶¹.

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

Dicha publicidad deberá dar referencia del nombre y apellidos, la denominación o la razón social de las personas naturales o jurídicas responsables, la clase y la naturaleza de las infracciones y la sanción principal impuesta, y deberá realizarse mediante el “Diario Oficial de Extremadura” y los medios de comunicación social de mayor difusión. También deberá comunicarse a las organizaciones de consumidores. El coste de dicha publicidad correrá de parte del sancionado.

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

Artículo 44. *Efectos accesorios de las sanciones.*

1. Independientemente de las sanciones a que se refiere la presente Ley, el órgano sancionador impondrá al infractor la obligación de restituir inmediatamente, en los casos de aplicación de precios superiores a los autorizados, a los comunicados, a los presupuestados o a los anunciados al público, la cantidad percibida indebidamente.
2. El órgano sancionador podrá proponer a la autoridad correspondiente, en el caso de las infracciones muy graves, la supresión, la cancelación o la suspensión total o parcial de ayudas oficiales, tales como créditos, subvenciones, desgravaciones fiscales y otros que tuviese reconocidos o que hubiese solicitado la empresa sancionada.
3. Si correspondiese a las Administraciones de la Comunidad Autónoma de Extremadura otorgar una ayuda solicitada por una empresa que haya sido objeto de una sanción firme por infracción grave o muy grave, el órgano al que corresponda resolver la

61 Véanse:

- artículo 60 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- artículo 17 del Decreto 9/1994, de 8 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento sobre procedimientos sancionadores seguidos por la Comunidad Autónoma de Extremadura.

solicitud podrá denegar la concesión de la ayuda, siempre y cuando no se haya producido la cancelación de los antecedentes en los términos previstos por la Ley.

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

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

Artículo 45. Principio “Non bis in idem”⁶².

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.

CAPÍTULO VI

Prescripción y caducidad

Artículo 46. Prescripción y caducidad⁶³.

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

62 Véanse:

- artículo 133 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- artículo 6 del Decreto 9/1994, de 8 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento sobre procedimientos sancionadores seguidos por la Comunidad Autónoma de Extremadura.

63 Véanse:

- artículo 132 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- artículo 15.1 y 2 del Decreto 9/1994, de 8 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento sobre procedimientos sancionadores seguidos por la Comunidad Autónoma de Extremadura.

los seis meses. El plazo de prescripción de las infracciones comenzará a contarse desde el día en que la infracción se hubiera cometido. Interrumpirá la prescripción la iniciación, con conocimiento del interesado, del procedimiento sancionador, reanudándose el plazo de prescripción si el expediente sancionador estuviera paralizado durante más de un mes por causa no imputable al presunto responsable.

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

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

4 Las sanciones por faltas muy graves prescribirán a los tres años; las impuestas por faltas graves, a los dos años, y las impuestas por faltas leves, al año. El plazo de prescripción comienza a contar desde el día siguiente a aquel en el que adquiriera firmeza la resolución por la que se impone la sanción.

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

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

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

La presente Ley será de aplicación a los procedimientos sancionadores iniciados a partir de su entrada en vigor, no siendo aplicable a los procedimientos sancionadores iniciados con anterioridad, que continuarán rigiéndose por la normativa vigente en el momento en que fueron incoados.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

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

DISPOSICIONES FINALES

Primera. Se faculta a la Junta de Extremadura para dictar las normas de carácter reglamentario necesarias para el desarrollo y aplicación de la presente Ley.

Segunda. La presente Ley entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el Diario Oficial de Extremadura.

ÍNDICE
ALFABÉTICO
POR MATERIAS

A

Actos nulos.- Artículo 4.

Acciones de cesación, retractación y declarativas.- Artículo 10.1. i).

Actas de inspección.- Artículo 26.

Actuación inspectora:

Modalidades de actuación.- Artículo 23.

Facultades, medios y obligaciones.- Artículo 24.

Obligaciones de los inspeccionados.- Artículo 25.

Alimentación.- Artículo 6.3 a).

Asociación de consumidores:

Actuación.- Artículo 20.

Audiencia.- Artículo 19.

Beneficios.- Artículo 17.3 y 4.

Creación.- Artículo 21. a)

Estructura interna y adopción de acuerdos.- Artículo 17.2.

Federaciones o confederaciones.- Artículo 17.2.

Funciones.- Artículo 17.1.

Promoción y fomento.- Artículo 17.1.

Registro.- Artículo 17.3.

C

Campañas de información.- Artículo 12.g). h).

Certificados de calidad.- Artículo 14.b.

Colaboración de productores y distribuidores.- Artículo 7.2.

Colaboración entre asociaciones de consumidores y los órganos empresariales.- Artículo 19.4.

Colectivos de especial protección.- Artículo 5.

Concursos.- Artículo 12.f).

Consejo Extremeño de los Consumidores.- Artículo 18.

Consumidor.- Artículo 2.

Coordinación.- Artículos 21.e) y 23.2.

Cierre temporal.- Artículos 38.2. b) y 42.

Clausura.- Artículo 42.

D

Daños y perjuicios.- Artículo 22.

Defensa de los consumidores:

Asociaciones de consumidores.- Artículo 17.

Concursos y premios.- Artículo 12. f).

Objeto de la Ley.- Artículo 1.

Oficinas de información al consumidor.- Artículo 13.

Derechos de los consumidores.- Artículo 3.

Decomiso.- Artículos 38.2.a) y 40.

Distintivos de calidad.- Artículo 12. e).

Distribuidores.- Artículo 7.

E

Educación y formación:

Campañas.- Artículo 15.5.

Competencias.- Artículo 15.1.

En medios de comunicación social.- Artículo 16.

Escuelas Municipales Permanentes de Consumo.- Artículo 15.6.

Ensayos o pruebas comparativas.- Artículo 12. c).

Envases y embalajes.- Artículo 7.1. f).

Etiquetado.- Artículo 7.1. e).

Etiquetado facultativo.- Artículo 14. a).

F

Factura.- Artículo 10.1. a).

Fraude de ley.- Artículo 4.

G

Garantía.- Artículo 10.1. f).

H

Hojas de reclamaciones.- Artículo 10.1. g).

I

Infracciones:

Tipificación.- Artículo 29 a 32.

Infracciones leves.- Artículo 33.
Infracciones graves.- Artículo 34.
Infracciones muy graves.- Artículo 35.
Responsabilidad.- Artículo 36 a 37.

Información:

Derecho.- Artículo 11.
Extensión.- Artículo 12.
Oficinas.- Artículo 13.

Inspección general.- Artículo 23.

Intereses económicos y sociales.- Artículo 8.

J

Justo equilibrio de las prestaciones.- Artículo 9.b).
Libertad de acceso al mercado.- Artículo 9.a).

M

Medio ambiente.- Artículo 6.5.
Medios de comunicación social.- Artículo 16.

O

Obligación general de seguridad:

Administraciones Públicas.- Artículo 6.3.
Productores y distribuidores.- Artículo 7.

Oficinas de información al consumidor:

Funciones.- Artículo 13.1
Promoción y fomento.- Artículo 13.2 y 3.

Organizaciones empresariales.- Artículos 12.e) y 19.4.

P

Peso y medida.- Artículo 10. 1. c).
Potestad sancionadora.- Artículo 27.
Precios y tarifas.- Artículo 10.1. b)
Presupuesto previo.- Artículo 10.1. d).
Productos, bienes y servicios seguros. Artículo 6.2.

Promoción, oferta y venta al público.- Artículo 9.a).
Protección jurídica, administrativa y técnica.- Artículo 21.
Principios de veracidad, objetividad y autenticidad.- Artículo 9.c.
Prescripción y caducidad.- artículo 46.
Publicidad.- Artículo 12.a).

R

Renuncia.- Artículo 4.
Reparación de daños.- Artículo 22.
Resguardo.- Artículo 10.1.e).

S

Sanciones:

Cuantía.- Artículo 38.
Graduación.- Artículo 39.
Sanciones accesorias.- Artículo 40.
Cierre temporal.- Artículo 41.
Clausura.- Artículo 42.
Publicidad.- Artículo 43.
Principio “non bis in idem”.- Artículo 45.
Situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión.- Artículo 21.
Sustancias peligrosas.- Artículo 6.3.c).

V

Ventas especiales.- Artículo 9.d).

CUADROS
SINÓPTICOS

1

CUESTIONES GENERALES

Objeto de la Ley

- ❑ la defensa y protección de los derechos e intereses de los consumidores.
- ❑ el establecimiento de los principios y normas para la mejora de calidad de la vida de quienes ostenten tal condición en el territorio de la Comunidad de Extremadura.

Concepto de consumidor

- ❑ *Concepto*: todas las personas físicas o jurídicas de cualquier nacionalidad o residencia que, como destinatarios finales, adquieran, utilicen o disfruten bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza, pública o privada, individual o colectiva de quienes los producen, facilitan, suministran o expiden.
- ❑ *Supuestos excluidos*: no tendrán la consideración de consumidores los que integren los productos, bienes o servicios en un proceso productivo, de comercialización o prestación de servicios, aun cuando dicha integración no implique un beneficio directo.

Derechos básicos de los consumidores

- ❑ *Enumeración*:
 - la defensa y protección frente a los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad

- la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales
 - la información y la educación en materia de consumo
 - la representación, la audiencia en consulta, participación y elaboración de las disposiciones generales que les afecten
 - la protección jurídica, administrativa y técnica
 - la indemnización o reparación de daños y perjuicios sufridos.
- ❑ *Carácter irrenunciable:* Es nula de pleno derecho la renuncia previa al ejercicio de los derechos e intereses reconocidos en la presente Ley y nulos los actos en fraude de la misma, así como todo pacto que tenga por objeto la exclusión de su aplicación.

Colectivos de especial protección

- ❑ *Enumeración:* aquellos que se encuentren en una posición de inferioridad, subordinación, indefensión o desprotección más acusada.
- ❑ *Colectivos expresamente mencionados:*
- los menores de edad
 - las mujeres gestantes
 - las personas mayores
 - los enfermos y las personas con capacidades disminuidas
 - los inmigrantes
 - los sectores económicos y sociales más débiles

2

LA PROTECCIÓN DE LA SALUD, LA SEGURIDAD, LA CALIDAD DE VIDA Y EL MEDIO AMBIENTE

Obligación general de seguridad

- ❑ *Contenido:* los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores no pueden entrañar riesgos para su salud o seguridad ni para el medio ambiente, en condiciones normales o previsibles de consumo y utilización.
- ❑ *Sujetos obligados:*
 - las Administraciones Públicas.
 - los productores y distribuidores.

Producto, bien o servicio seguro

- ❑ *Concepto específico:* es el que se ajusta con idoneidad a las disposiciones específicas sobre sanidad y seguridad de los reglamentos o normas de calidad que le resulten de aplicación.
- ❑ *Concepto genérico:* En defecto de tales reglamentos o normas de calidad, producto seguro será aquel que, en condiciones de utilización normales o razonablemente previsibles, incluida la duración, no presente riesgo alguno o únicamente riesgo mínimo, compatible con el uso del producto y considerado admisible dentro del respeto de un elevado nivel de protección de la salud y de la seguridad de las personas, habida cuenta, en particular, de los siguiente elementos:

- características del producto.
- efecto sobre otros productos.
- presentación del producto y etiquetado.
- categorías de consumidores con riesgo de utilización.

Obligación general de seguridad de las Administraciones Públicas.

Ambito de actuación

Las distintas Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en el ámbito de sus respectivas competencias, considerarán con especial atención:

- los productos y servicios relacionados con la alimentación.
- los productos y servicios destinados a la salud y al cuidado higiénico y estético de la persona.
- los productos que contenga compuesto de sustancias inflamables, tóxicas, cáusticas, corrosivas o abrasivas, u otras sustancias peligrosas.
- los aparatos, instalaciones y servicios que puedan afectar a la seguridad física de la persona.
- los transportes colectivos, instalaciones, locales y espacios de uso público.
- la vivienda.

Productos o servicios peligrosos. *Actuación pública*

Ante la existencia en el mercado de productos o servicios peligrosos para la salud o seguridad de los consumidores, los organismos de la Administración competentes en la materia arbitrarán las medidas adecuadas para conseguir su detección y su retirada del mercado y para informar de ello a los consumidores, aclarar responsabilidades y reprimir, si procede, las conductas infractoras de la legislación vigente.

Obligación general de seguridad de los productores y distribuidores. *Contenido*

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

- poner en conocimiento previo de los consumidores los riesgos que en su caso pudieran derivarse de la normal utilización de los productos, servicios o actividades.
- tomar las medidas adecuadas para conocer en todo momento los riesgos que puedan presentarse y actuar en consecuencia, llegando, si fuera necesario, a su retirada del mercado.
- disponer en un lugar visible del propio producto, sus características y composición, tipo de embalaje, instrucciones y efectos.

- indicar en lugar visible las categorías de consumidores que estén en situación de mayor peligro en el consumo.
- presentar el producto etiquetado de manera adecuada.
- facilitar y promover que los envases y embalajes de los productos sean recuperables y ecológicos, tengan un tamaño reducido y no afecten negativamente al medio ambiente.
- actuar con diligencia para contribuir al cumplimiento de la obligación general de seguridad.
- abstenerse de suministrar productos cuando sepan o debieran conocer que los mismos no cumplen con dicha obligación general de seguridad.
- participar en la vigilancia de la seguridad de los productos comercializados.
- colaborar en las actuaciones emprendidas para evitar los riesgos que presenten los productos comercializados.

3

LA PROTECCIÓN DE LOS LEGÍTIMOS INTERESES ECONÓMICOS Y SOCIALES

Principio general

Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura velarán por el respeto a los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores.

Actuación de las Administraciones Públicas

Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura adoptarán las medidas precisas para:

- garantizar la libertad de acceso al mercado de los consumidores.
- velar por el cumplimiento de la normativa vigente sobre promoción, oferta y venta al público de productos, bienes y servicios.
- asegurar, en la utilización de los servicios públicos dependientes de la Junta de Extremadura, el mantenimiento de un justo equilibrio de las prestaciones en las relaciones económicas de los consumidores.
- vigilar que la actividad publicitaria se desarrolle de conformidad con los principios de veracidad, objetividad y autenticidad.
- perseguir cualquier manifestación publicitaria engañosa o ilícita que atente contra los legítimos intereses de los consumidores.
- reglamentar las ventas especiales.
- garantizar la utilización generalizada en el tráfico mercantil de condiciones generales de contratación ajustadas a la legalidad vigente, redactadas con claridad y sencillez, suprimiendo toda cláusula que atente contra la buena fe y el justo equilibrio de las prestaciones.

Ámbito de actuación administrativa

Con carácter general las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura promoverán acciones que aseguren el respeto de los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores

Y, en particular, las encaminadas a garantizar:

- la entrega de factura, recibo o documento acreditativo de las operaciones realizadas.
- la exposición pública y visible de los precios y tarifas de los productos, bienes y servicios ofertados, diferenciando claramente, en su caso, los precios al contado de los precios con fórmula de pago aplazada.
- la exactitud de peso y medida en el suministro de los productos o bienes y la efectiva correspondencia con lo ofertado en la prestación de los servicios.
- la confección y entrega al consumidor de presupuesto previo en la prestación de servicios técnicos de reparación o mantenimiento de productos o bienes de naturaleza duradera.
- la entrega de resguardo cuando el consumidor realice un depósito de productos o bienes para llevar a cabo la operación concertada.
- la formulación del documento de garantía cuando sea obligatorio de conformidad con la legislación vigente.
- la tenencia de hojas de reclamaciones en todos los establecimientos y su entrega al consumidor que las solicite.
- la prohibición de comercialización de productos en que no se asegure la existencia de repuestos y el adecuado servicio técnico cuando sea obligatorio.
- las acciones de cesación, retractación, y declarativas previstas legalmente.

4

DERECHO A LA INFORMACIÓN Y EDUCACIÓN

Reconocimiento legal

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

Actuaciones administrativas en materia de información

Las Administraciones Públicas instrumentarán las medidas necesarias para el desarrollo de las siguientes actuaciones:

- exigir el estricto cumplimiento de la normativa vigente en la presentación y publicidad de los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores.
- controlar que la información sobre productos, bienes y servicios, contenida en el etiquetado, facilitada en los establecimientos mercantiles o difundida mediante anuncios publicitarios, sea rigurosamente veraz.
- fomentar la realización de ensayos o pruebas comparativas entre productos, bienes y servicios concurrentes y difundir sus resultados.
- mejorar los sistemas de intercambio de información en los casos de alertas, accidentes, productos peligrosos, etc.
- fomentar el otorgamiento de distintivos para productos, bienes y servicios de

- la región que revistan una especial calidad o proporcionen una excelente utilidad para el consumidor.
- instituir concursos y premios para fomentar las actividades publicitarias destacables por su contenido informativo y su contribución al desarrollo de una libre elección por los consumidores.
 - llevar a cabo acciones o campañas orientativas de difusión de información referida a los derechos y deberes de los consumidores y a los medios de que disponen para su ejercicio.
 - fomentar la realización en los medios de comunicación social de programas y campañas de información al consumidor e impedir la difusión en los mismos de informaciones erróneas sobre los derechos del consumidor o sobre el modo de ejercerlos.
 - publicar una Memorial Anual de las actuaciones realizadas por las Administraciones Públicas competentes en favor de los consumidores.

Oficinas de Información al consumidor

□ *Funciones*

- facilitar a los consumidores la información y el asesoramiento precisos para el adecuado ejercicio de los derechos que legalmente se les reconoce.
- atender a la defensa y protección de los legítimos intereses de los consumidores.

□ *Fomento y promoción.* La Junta de Extremadura:

- fomentará la creación de oficinas y servicios de información al consumidor.
- propiciará la creación de oficinas de información al consumidor por las Corporaciones Locales, atendiendo a criterios de eficacia y de mayor proximidad a los consumidores, facilitando su implantación, especialmente, en los núcleos urbanos con una población superior a 5.000 habitantes de derecho o en aquellos municipios que, sin alcanzar tal cifra, tengan un alto grado de población flotante.
- potenciará la existencia de oficinas de información al consumidor a través de mancomunidades de municipios. cuando se trate de municipios con población inferior a 5.000 habitantes.

□ *Clases:*

- de titularidad pública o de asociaciones de consumidores.
- municipales o mancomunadas.

Fomento de la información

La Junta de Extremadura instrumentará las medidas precisas para el desarrollo de las siguientes actuaciones:

- la utilización de etiquetado facultativo que aumente la información al consumidor.
- el otorgamiento, por una entidad pública o privada, de certificados de calidad o denominación de origen que acrediten la adecuación del producto, bien o servicio a determinadas normas de calidad.
- la utilización en la comercialización de productos, bienes o en la prestación de servicios de los signos o símbolos de advertencia de seguridad generalmente aceptados.

Educación y formación permanente

- ❑ *Objetivos.* Las Administraciones Públicas promoverán la educación y la formación permanentes de los consumidores con la finalidad de que puedan:
 - tener conocimiento efectivo de sus derechos y obligaciones y, en consecuencia.
 - desarrollar un comportamiento en libertad y responsabilidad en el consumo de productos, bienes y en la utilización de servicios.
- ❑ *Instrumentos.* Para el cumplimiento de estos fines, la Junta de Extremadura adoptará las oportunas medidas conducentes a:
 - la formación especializada de educadores en materia de consumo.
 - la acogida en el sistema educativo de las enseñanzas en materia de consumo.
 - la organización y desarrollo de programas especializados de formación de técnicos y personal de asociaciones de consumidores y de la propia Administración en el área de consumo.
 - la realización de campañas informativas y divulgativas con la finalidad de conseguir que el consumidor alcance los conocimientos adecuados sobre sus peculiaridades.
 - el funcionamiento de las Escuelas Municipales Permanentes de Consumo.
 - la información y la educación de los consumidores a través de los medios de comunicación de titularidad pública.

5

DERECHO DE REPRESENTACIÓN, CONSULTA Y PARTICIPACIÓN

Las Asociaciones de Consumidores

- ❑ *Funciones:*
 - defensa y representación de los intereses que le son propios.
 - ejercicio de los derechos de participación y consulta.
- ❑ *Carácter democrático:* las asociaciones de consumidores, en su estructura interna y en la adopción de sus acuerdos, se regirán por un sistema democrático.
- ❑ *Principios de actuación:* las asociaciones de consumidores ajustarán sus actuaciones a los principios de buena fe, lealtad y diligencia, no pudiendo divulgar datos que no se encuentren respaldados por acreditaciones, resultados analíticos o controles de calidad suficientemente contrastados, sin perjuicio de su derecho a presentar las denuncias que estimen oportunas.
- ❑ Requisitos para gozar de beneficios legales:
 - inscripción administrativa.
 - condiciones relativas a implantación territorial, número de asociados y actividades a desarrollar.
- ❑ Asociaciones excluidas de los beneficios legales. No podrán disfrutar de los beneficios reconocidos en esta Ley, las asociaciones en que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- incluir como asociados a personas jurídicas con ánimo de lucro.
 - percibir ayudas o subvenciones de empresas que pongan en el mercado productos o servicios a disposición de los consumidores.
 - realizar publicidad comercial o no meramente informativa de productos, servicios o actividades.
 - dedicarse a actividades distintas de la defensa de los consumidores.
 - actuar con manifiesta temeridad judicialmente apreciada.
- ❑ *Audiencia.* Será preceptiva su audiencia en los siguientes casos:
- en la elaboración de los Reglamentos de aplicación de esta Ley.
 - en la elaboración de normas sobre ordenación del mercado interior y control de mercado.
 - en los procedimientos de fijación de precios y tarifas de servicios que la Ley someta a control de las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en cuanto afecten directamente a los consumidores.
 - en la fijación de las condiciones generales de los contratos de empresas que presten servicios públicos en régimen de monopolio en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
 - en los supuestos en que una Ley estatal o de la Comunidad Autónoma así lo establezca.

Consejo Extremeño de los Consumidores

- ❑ *Concepto:* es el principal órgano consultivo, asesor, de participación y coordinación interadministrativa en materia de consumo.
- ❑ *Composición:* estará compuesto por los representantes de las asociaciones de consumidores de ámbito regional y los de las diferentes administraciones públicas que ejerzan la tutela de los derechos de los consumidores.
- ❑ *Actuación:* fomentará en su seno la colaboración entre los agentes económicos y sociales de carácter institucional más representativos, a fin de elevar el nivel de protección de los consumidores en la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- ❑ *Consulta:* deberá ser consultado en la adopción de aquellas disposiciones generales que afecten directamente a la protección y defensa de los consumidores.

6

LA PROTECCIÓN JURÍDICA, ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA

Principio general

Las Administraciones Públicas adoptarán las medidas adecuadas para evitar y, en su caso, equilibrar las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que pueda encontrarse el consumidor, individual o colectivamente.

Actuación de las Administraciones Públicas

Sin perjuicio de las que en cada caso resulten oportunas, procederán las siguientes actuaciones:

- creación de oficinas de información al consumidor.
- realización de actuaciones de inspección y control de calidad de productos, bienes y servicios, en particular de aquellos considerados como de uso o consumo común, ordinario y generalizado, y de aquellos que sean objeto de un mayor número de reclamaciones, quejas o denuncias.
- retirada, inmovilización o suspensión de comercialización de productos, bienes y servicios, o cualquier otra medida cautelar proporcionada, mediante procedimientos eficaces, cuando existan riesgos para la salud y seguridad o grave riesgo de perjuicio para los intereses económicos y sociales de los consumidores.
- imposición de condiciones previas a la comercialización
- exigir que consten las recomendaciones pertinentes sobre los riesgos que conlleven el uso o consumo de los productos, incluso mediante la publicación de avisos especiales, condiciones y advertencias, que deberán ser adecuados a la intensidad del riesgo.

- fomento de servicios destinados a la solución amistosa de los conflictos privados de los consumidores, principalmente a través del ejercicio de funciones de mediación y conciliación por las oficinas de información al consumidor y por las asociaciones de consumidores.
- potenciación de la coordinación entre las diversas Administraciones Públicas con competencia en la ejecución de la presente Ley y de la cooperación técnica y jurídica con centros y entidades colaboradoras.
- fomento de la adhesión al sistema arbitral de consumo como vía de resolución de las quejas o reclamaciones de los consumidores.

Reparación de daños

Los consumidores, en el marco de la legislación estatal, tienen derecho a ser indemnizados por los daños y perjuicios demostrados que el consumo de productos, bienes o la utilización de productos o servicios les irrogen, salvo que aquellos daños y perjuicios estén causados por su culpa exclusiva o por la de las personas de las que deban responder civilmente.

7

INSPECCIÓN DE CONSUMO

Inspección general

- ❑ Competencia compartida: Junta de Extremadura y Entidades Locales
- ❑ Principio de coordinación administrativa

Actuación inspectora

- ❑ *Objeto.* Comprobación de que los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores:
 - se adecuan a la legalidad en cuanto a sus características técnicas, higiénico-sanitarias, de seguridad y comerciales.
 - se ajustan razonablemente a las expectativas que pueden motivar su adquisición, derivadas de la descripción realizada en su presentación, publicidad, precio y otras circunstancias.
- ❑ *Actuación preferente:* las actuaciones de inspección se realizarán preferentemente sobre aquellos productos, bienes y servicios considerados como de uso o consumo común, ordinario y generalizado
- ❑ *Modalidades de actuación:*
 - control del mercado (verificación del cumplimiento de las obligaciones y deberes impuestos a productores, importadores, distribuidores y suministradores).
 - investigación de mercado (obtención de información que permita efectuar estudios de mercado y determinar sectores, artículos y actividades de los que puedan derivarse riesgos para el consumidor).

- asesoramiento e información a los agentes del mercado (fomento del cumplimiento de la normativa y la extensión de buenas prácticas comerciales y fabriles que redunden en beneficio del consumidor.

❑ *Facultades y medios de la inspección:*

- tendrán la consideración de autoridad a todos los efectos
- podrán solicitar el apoyo, concurso, auxilio y protección que les resulten precisos de cualquier otra autoridad, que deberá prestárselo
- podrán requerir la exhibición de la documentación industrial, mercantil y contable que la ley obliga a tener y que se juzgue necesaria para realizar las comprobaciones que requiera su función.
- podrán acceder directamente a los locales y dependencias en los que se realicen actividades que tengan trascendencia para los consumidores.

❑ *Obligaciones de la inspección:*

- uso proporcionado de sus facultades, perturbando solo en lo imprescindible la actividad laboral y empresarial.
- obligación de guardar un estricto sigilo de la información que obtengan.
- actuación con independencia funcional cuando inspeccionen servicios o empresas dependientes de las Administraciones Públicas.

❑ *Obligaciones de los inspeccionados:*

- suministro de información.
- exhibición y copia de documentación.
- autorización de toma de muestras y ensayos.

Actas de la inspección

- ❑ **Obligatoriedad:** los inspectores documentarán con carácter general cada una de sus actuaciones mediante acta.
- ❑ **Contenido necesario:**
 - la identidad de la persona física o jurídica titular del establecimiento inspeccionado.
 - la identificación del Inspector o Inspectores actuantes y la del compareciente, en su propio nombre o en representación del interesado, a la inspección, con expresión del carácter con el que comparece, pudiendo serle exigida la exhibición de la oportuna documentación acreditativa.

- en su caso, los hechos apreciados, las circunstancias concurrentes y las manifestaciones que deseen hacer constar los comparecientes.
 - el lugar, la fecha y, si fuera relevante, la hora del levantamiento, firmándose por todos los presentes.
- ❑ *Contenido potestativo:*
- la descripción de la toma de muestras, medición, verificación u otro tipo de control efectuado sobre las instalaciones, productos o servicios.
 - la notificación personal de las medidas administrativas ordenadas por la Autoridad que afecten al interesado y la información sobre las consecuencias que pudiera acarrear su quebrantamiento.
 - la relación de documentos adjuntos, en los que se hará indicación de la identificación del acta a la que acompañan.
- ❑ *Documentación:* el inspeccionado tendrá derecho a copia de los documentos que se redacten durante la actuación inspectora.
- ❑ *Eficacia:* valor probatorio salvo prueba en contrario.

8

INFRACCIONES Y SANCIONES

Medidas provisionales

- ❑ *Acuerdo motivado*
 - iniciado el procedimiento sancionador.
 - en el transcurso de las actuaciones de inspección y control.

- ❑ *Alcance:*
 - suspensión temporal de distribución o prestación.
 - medidas previas
 - inmovilización cautelar

- ❑ *Duración:* se deberán mantener el tiempo necesario.

Tipos de infracciones:

- infracciones por alteración, adulteración, fraude o engaño.
- infracciones por transacciones comerciales, condiciones técnicas de venta y en materia de precios.
- infracciones en materia de normalización, documentación y condiciones de venta.

Calificación de las infracciones:

- leves.
- graves.
- muy graves.

Cuantía de las sanciones:

- infracciones leves: amonestación por escrito o multa de hasta 600 euros (99.832 pesetas).
- infracciones grave: multa desde 600 euros (99.832 pesetas) hasta 15.000 euros (2.495.790 pesetas), cantidad que podrá rebasarse hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos o los servicios objeto de la infracción.
- infracciones muy graves: multa desde 15.001 euros (2.495.956 pesetas) hasta 600.000 euros (99.831.600 pesetas), cantidad que podrá rebasarse hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos o servicios objeto de la infracción.

Sanciones accesorias:

- decomiso o destrucción de la mercancía.
- cierre temporal de la empresa infractora.
- publicidad de las sanciones.
- rectificaciones públicas.

Graduación de las sanciones

La cuantía de la sanciones se graduará de conformidad con:

- el volumen de ventas.
- la cuantía del beneficio ilícito obtenido.
- el efecto perjudicial que la infracción haya podido producir sobre los precios y sobre los mismos sectores implicados.
- el número de consumidores afectados.
- el dolo, la culpa y la reincidencia.
- el destino del producto, cuando esté dirigido al consumo infantil o a otros colectivos particularmente indefensos.

Efectos accesorios de las sanciones

- restitución de sobreprecios
- cancelación o suspensión total o parcial de ayudas oficiales
- inhabilitación para la contratación pública

Prescripción

- ❑ *Plazos de prescripción de las infracciones*
 - muy graves: 3 años
 - graves: 2 años
 - leves: 6 meses
- ❑ *Plazos de prescripción de las sanciones*
 - muy graves: 3 años
 - graves: 2 años
 - leves: 1 año

Caducidad Plazo: 6 meses

