

**Estatuto de Consumidores de Extremadura**

Ley 6/2001, de 24 de mayo

[LEXT 2001\145](#)**CONSUMO. Estatuto de los Consumidores de Extremadura.**

ASAMBLEA DE EXTREMADURA

**BOE 20 julio 2001, núm. 173, [pág. 26277]****EXPOSICION 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 30/1992](#), de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

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

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

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

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

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

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

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

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

En los demás órdenes, se apoyan decididamente las fórmulas co-participativas, recabándose la elaboración 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 Extremadura.

## **Artículo 2. Concepto de Consumidor**

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

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

## **Artículo 3. Derechos de los consumidores**

Son derechos básicos de los consumidores:

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

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

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

## **Artículo 5. Colectivos de especial protección**

Los Colectivos de Consumidores que se encuentren en una posición de inferioridad, Subordinación, Indefensión o desprotección más acusada, serán objeto de actuaciones específicas en el marco de lo dispuesto en la presente Ley, en especial:

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

- c) Las personas mayores.
- d) Los enfermos y las personas con capacidades disminuidas.
- e) Los inmigrantes.
- f) Los sectores económicos y sociales más débiles.

## **TÍTULO I. Derechos de los Consumidores**

### **CAPÍTULO I. Derecho a la protección de la salud, la seguridad, la calidad de vida y el medio ambiente**

#### **Artículo 6. Principio general**

1. Los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores no pueden entrañar riesgos para su salud o seguridad ni para el medio ambiente, en Condiciones normales o previsibles de consumo y utilización. Los productores e importadores tendrán la obligación de comercializar únicamente productos, bienes y servicios seguros.

2. A efectos de lo previsto en el apartado anterior, se entenderá por producto, bien o servicio seguro el que se ajusta con idoneidad a las reposiciones específicas sobre sanidad y seguridad de los reglamentos o normas de calidad que le resulten de aplicación. En defecto de tales normas, se entenderá por producto seguro aquel que, en condiciones de utilización normales o razonablemente previsibles, incluida la duración, no presente riesgo alguno o únicamente riesgo mínimo, compatible con el uso del producto y considerado admisible dentro del respeto de un elevado nivel de protección de la salud y de la seguridad de las personas, habida cuenta, en particular, de los siguiente elementos:

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

3. En orden al cumplimiento de los apartados interiores, 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.

d) Los aparatos, instalaciones y servicios que puedan afectar a la seguridad física de la persona, respecto a los cuales preverán los pertinentes controles y la atención de los servicios de mantenimiento y de reparación necesarias.

e) Los transportes colectivos, instalaciones, locales y espacios de uso público, respecto a los cuales velarán para que cumplan las condiciones exigibles que garanticen su seguridad y salubridad, en especial, los destinados a menores en edad escolar deberán respetar escrupulosamente las normativas reguladoras de la seguridad, salubridad y calidad de los mismos.

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

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

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

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

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

a) Poner en conocimiento previo 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 frenéticamente, 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.

## **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 aplicación.

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

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

a) Garantizar la libertad de acceso al mercado de los consumidores y velar por el cumplimiento de la normativa vigente sobre promoción, oferta y venta al público de productos, bienes y servicios.

b) Asegurar, en la utilización de los servicios públicos dependientes de la Junta de Extremadura, el mantenimiento de un justo equilibrio de las prestaciones en las relaciones económicas de los consumidores.

c) Vigilar que la actividad publicitaria se desarrolle de conformidad con los principios de veracidad, objetividad y autenticidad, persiguiendo cualquier manifestación publicitaria engañosa o ilícita que atente contra los legítimos intereses de los consumidores.

d) Proteger a los consumidores, mediante la aprobación de las correspondientes reglamentaciones específicas, frente a los perjuicios que se pudiesen derivar de las ventas ambulantes, a domicilio, por correspondencia, televentas, ventas electrónicas, mediante saldos y liquidaciones, o de las que incluyan la concesión de un premio, la participación en un sorteo, concurso o cualquier clase de prima, y en todas aquellas que de algún modo puedan redundar en detrimento de la libertad de elección, de la comprobación de la calidad o de la voluntad de contratar de los Consumidores.

e) Garantizar, en colaboración con las Asociaciones de Consumidores y las Asociaciones de Empresarios, la utilización generalizada en el tráfico mercantil de condiciones generales de contratación ajustadas a la legalidad vigente, redactadas con claridad y sencillez, suprimiendo toda cláusula que atente contra la buena fe y el justo equilibrio de las prestaciones.

### **Artículo 10. Ámbito de actuación administrativa**

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

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

### **CAPÍTULO III. Derecho a la información y educación**

#### **Artículo 11. Derecho a la información.**

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

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

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

- a) Exigir el estricto cumplimiento de la normativa vigente en la presentación y publicidad de los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores.

- b) Controlar que la información sobre productos, bienes y servicios, contenida en el etiquetado, facilitada en los establecimientos mercantiles o difundida mediante anuncios publicitarios, sea rigurosamente veraz y objetiva y, particularmente, sobre los siguientes extremos: origen empresarial y procedencia geográfica; naturaleza y composición; calidad, cantidad y categoría comercial; instrucciones y condiciones de uso y manejo; condiciones de idoneidad para el consumo y advertencias sobre riesgos previsibles; condiciones de los servicios: precios y demás características relevantes, todo ello sin perjuicio de las competencias que ostente la Consejería competente en materia de Comercio.
- c) Fomentar la realización de ensayos o pruebas comparativas entre productos, bienes y servicios concurrentes y difundir sus resultados.
- d) Mejorar los sistemas de intercambio de información en los casos de alertas, accidentes, productos peligrosos, etcétera.
- e) Fomentar, en colaboración con las organizaciones empresariales, el otorgamiento de distintivos para productos, bienes y servicios de la región que revistan una especial calidad o proporcionen una excelente utilidad para el consumidor, todo ello sin perjuicio de las competencias que ostente la Consejería competente en materia de Comercio.
- f) Instituir concursos y premios para fomentar las actividades publicitarias destacables por su contenido informativo y su contribución al desarrollo de una libre elección por los consumidores.
- g) Llevar a cabo acciones o campañas orientativas de difusión de información referida a los derechos y deberes de los consumidores y a los medios de que disponen para su ejercicio.
- h) Fomentar la realización en los medios de comunicación social de programas y campañas de información al consumidor e impedir la difusión en los mismos de informaciones erróneas sobre los derechos del consumidor o sobre el modo de ejercerlos.
- i) Publicar una Memoria Anual de las actuaciones realizadas por las Administraciones Públicas competentes en favor de los consumidores.
- j) Exigir un servicio de atención directa y personalizada ubicado en el territorio de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en aquellos sectores que presten servicios de uso común y generalizado, especialmente los suministrados por operadores de telecomunicaciones y/o terceros intermediarios.
- k) Velar por el cumplimiento del deber de facilitar información precontractual, contractual y accesoria que deban proporcionar los operadores de telecomunicaciones y/o terceros intermediarios que participen en cualquier relación contractual con el consumidor, fomentando la protección de los intereses de los consumidores y usuarios en materia de telecomunicaciones.



#### Notas de vigencia

Letra j) añadido por [disp. adic. 6.1 de Ley 18/2010, de 28 de diciembre LEXT\2010\455](#).

Letra k) añadido por [disp. adic. 6.1 de Ley 18/2010, de 28 de diciembre LEXT\2010\455](#).

### Artículo 13. Oficinas de información al consumidor

1. Con el fin de facilitar a los consumidores la información y el asesoramiento precisos para el adecuado ejercicio de los derechos que esta ley les reconoce y, en general, atender a la defensa y protección de sus legítimos intereses, la Junta de Extremadura fomentará la creación de oficinas 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 incorporaciones Locales, atendiendo a criterios de eficacia y de mayor proximidad a los consumidores, facilitando

su implantación, especialmente, en los núcleos urbanos con una población superior a 5.000 habitantes de derecho o en aquellos municipios que, sin alcanzar tal cifra, tengan un alto grado de población flotante.

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

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

#### **Artículo 14. Fomento de la información**

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

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

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

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

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

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

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

4. Las Consejerías competentes en materia de consumo y educación colaborarán en la adopción de las medidas enunciadas en los números anteriores.

5. Asimismo se llevarán a cabo campañas informativas y divulgativas con la finalidad de conseguir que el consumidor alcance los conocimientos adecuados sobre sus peculiaridades.

6. La Consejería competente en materia de consumo potenciará el funcionamiento de las Escuelas Municipales Permanentes de Consumo.

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

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

## **CAPÍTULO IV. Derecho de representación, consulta y participación**

### **Artículo 17. Las Asociaciones de consumidores**

1. La Junta de Extremadura adoptará las medidas precisas para promover y fomentar las organizaciones y asociaciones de consumidores, como vehículos idóneos para la defensa y representación de los intereses que le son propios, y a través de ellas, ejercerán los consumidores los derechos de participación y consulta.

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

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

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

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

### **Artículo 18. Consejo Extremeño de los Consumidores**

1. El Consejo Extremeño de los Consumidores es el principal órgano consultivo, asesor y de participación en materia de consumo. Se configura como un órgano colegiado de representación y participación en materia de consumo, integrado por representantes de las organizaciones de consumidores y usuarios de ámbito regional.

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.

**Notas de vigencia**

Ap. 1 modificado por [disp. adic. 6.2](#) de [Ley 18/2010, de 28 de diciembre LEXT\2010\455](#).

**Artículo 19. Audiencia de las asociaciones de consumidores**

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.
  - 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**

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

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

## Artículo 22. Reparación de daños

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

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

#### **Artículo 25.**

Obligaciones de los inspeccionados.

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

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

Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura, y, en particular, las Consejerías con competencias en materia de consumo y comercio, desarrollarán coordinadamente actuaciones de inspección

y control sobre los productos puestos a disposición del consumidor, de forma que se arbitre un sistema de cooperación que permita el control y posterior remisión de actuaciones entre ambas.

### **Artículo 26. Actas de inspección**

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

a) En la generalidad de los casos:

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

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

b) Cuando proceda, además, las siguientes:

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

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

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

## **TÍTULO III. Infracciones y sanciones**

### **CAPÍTULO I. Procedimiento y competencia**

#### **Artículo 27. Potestad sancionadora**

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

1) En el ámbito de la Administración Autonómica, corresponde a los responsables de las secciones de procedimiento sancionador de la Consejería de Sanidad y Consumo, la incoación de los expedientes sancionadores por infracciones previstas en esta Ley.

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

a) El Consejo de Gobierno, para la imposición de multas por infracciones muy graves, de cuantía superior a 150.253,03 euros (25.000.000 de pesetas), o que supongan la clausura temporal del establecimiento infractor por un plazo máximo de cinco años.

b) El titular de la Consejería de Sanidad y Consumo, para la imposición de multas por infracciones muy graves, cuya cuantía no exceda de 150.253,03 euros (25.000.000 de pesetas).

c) El Director General de Consumo, para la imposición de multas por infracciones graves.

d) El Jefe de Servicio de Consumo para la imposición de multas por infracciones leves.



#### Notas de vigencia

Ap. 2 d) modificado por [disp. adic. 3.2](#) de [Ley 3/2002, de 9 de mayo LEXT\2002\134](#).

Ap. 1 modificado por [disp. adic. 3.1](#) de [Ley 3/2002, de 9 de mayo LEXT\2002\134](#).

### Artículo 28. Actuaciones y medidas provisionales

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

a) Suspensión temporal en cualquier fase de la distribución de un producto, para garantizar la salud y seguridad.

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

3. Las medidas provisionales se deberán mantener el tiempo necesario para la realización de las pruebas

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

## **CAPÍTULO II. Tipificación de las infracciones**

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

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

1. La elaboración, la distribución o el suministro y la venta de productos o bienes a los que se haya adicionado o sustraído cualquier sustancia o elemento para variar su composición, su estructura, su peso o su volumen, en detrimento de sus cualidades, para corregir defectos mediante procesos o procedimientos no autorizados, o para encubrir la inferior calidad, la alteración o el origen de los productos utilizados.
2. El incumplimiento de las disposiciones administrativas sobre la prohibición de comercializar, distribuir o suministrar determinados productos, bienes o servicios, y la comercialización, distribución o suministro de los que precisen autorización administrativa y no la posean.
3. El fraude en cuanto al origen, calidad, composición, cantidad, peso o medida de cualquier clase de productos, bienes o servicios destinados al público, o su presentación mediante determinados envases, etiquetas, rótulos, cierres, precintos o cualquier otra información o publicidad que induzca al engaño o confusión o enmascare la verdadera naturaleza del producto, bien o servicio.
4. El fraude en la prestación de toda clase de servicios, de forma que se incumplan las condiciones de calidad, cantidad, intensidad o naturaleza de los mismos, con arreglo a la categoría con que éstos se ofrezcan.
5. El incumplimiento de la normativa vigente en materia de reparación de productos o bienes de consumo duraderos, la insuficiencia de asistencia técnica o inexistencia de piezas de repuesto dentro de las exigencias dispuestas por la normativa vigente.
6. La no asunción o incumplimiento de la garantía entregada al consumidor en el momento de la adquisición de productos, bienes y servicios.
7. La no entrega de garantía escrita o entrega de garantía escrita que no respete los requisitos mínimos, dispuestos por la normativa vigente, en la inquisición 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 marcado 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 31 bis. Infracciones sobre la protección de los consumidores y usuarios en materia de telecomunicaciones**

Constituyen infracciones en materia de atención e información a consumidores y usuarios en materia de telecomunicaciones:

1. La inobservancia del deber de información precontractual, contractual y accesorio; indemnización, y entrega de documentación en materia de telecomunicaciones, así como cualquier incumplimiento que se derive de la actuación de los operadores de telecomunicaciones y/o terceros intermediarios.

2. Cualquier incumplimiento de los previstos en los apartados j) y k) del artículo 12 de la presente ley.



#### **Notas de vigencia**

Añadido por [disp. adic. 6.3](#) de [Ley 18/2010, de 28 de diciembre LEXT\2010\455](#).

### **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](#), [31.bis](#) 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.



#### Notas de vigencia

Párr. 1º modificado por [disp. adic. 6.4](#) de [Ley 18/2010, de 28 de diciembre LEXT2010\455](#).

### Artículo 34. Infracciones graves

Son infracciones graves aquéllas que, estando tipificadas en los [artículos 29](#), [30](#), [31](#), [31.bis](#) 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 coincidencia 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.



#### Notas de vigencia

Párr. 1º modificado por [disp. adic. 6.4](#) de [Ley 18/2010, de 28 de diciembre LEXT2010\455](#).

### Artículo 35. Infracciones muy graves

Son infracciones muy graves aquellas que, estando tipificadas en los [artículos 29](#), [30](#), [31](#), [31.bis](#) y [32](#), están dentro de los siguientes supuestos:

1. Que sean concurrentes, total o parcialmente, con infracciones sanitarias muy graves o que hayan servido para facilitarlas o encubrirlas.
2. Que se trate de coincidencia en infracciones graves en los últimos cinco años, siempre y cuando no sean, a su vez, consecuencia de coincidencia 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.



#### Notas de vigencia

Párr. 1º modificado por [disp. adic. 6.4](#) de [Ley 18/2010, de 28 de diciembre LEXT2010\455](#).

## CAPÍTULO IV. Responsabilidad

### Artículo 36. Sujetos responsables

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

1. En las infracciones cometidas en productos envasados, la firma o razón social cuyo nombre figure en la etiqueta se considerará responsable, salvo que se demuestre la falsificación o la mala conservación del producto por un tenedor y siempre que se especifiquen en el envasado original las condiciones de conservación. Se considerará responsable el envasador si se prueba su connivencia con el propietario de la marca.
2. Si el producto envasado no lleva los datos necesarios para identificar al responsable, según lo establecido en la normativa vigente, serán considerados responsables los que hayan comercializado el producto, salvo que se pueda identificar al envasador.
3. En las infracciones cometidas en productos a granel el tenedor se considerará responsable, salvo que se pueda demostrar que dicha responsabilidad corresponde a un tenedor anterior.
4. En las infracciones cometidas en la prestación de servicios se considerará responsable a la empresa o la razón social obligada a la prestación del servicio.
5. Si una infracción es imputada a una persona jurídica podrán ser consideradas también como responsables las personas que integren los órganos rectores o de dirección de aquélla, así como los técnicos responsables de la elaboración y control del producto, salvo lo establecido en el [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.

### **Artículo 37. Responsabilidades subsidiarias de los infractores**

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

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

## **CAPÍTULO V. Sanciones**

### **Artículo 38.**

#### Cuantía de las sanciones

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

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

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

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

### **Artículo 39. Graduación de las sanciones**

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

- a) El volumen de ventas.
- b) La cuantía del beneficio ilícito obtenido.
- c) El efecto perjudicial que la infracción haya podido producir sobre los precios y sobre los mismos sectores inaplicados.
- d) El número de consumidores afectados.
- e) El dolo, la culpa y la coincidencia.
- 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 concurra intoxicación, lesión o muerte, ni asistencia de indicios racionales de delito.

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

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

#### **Artículo 40. Sanciones accesorias**

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

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

#### **Artículo 41. Otras sanciones**

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

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

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

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

#### **Artículo 42. Clausura de Centros, Servicios y Establecimientos**

1. Los órganos competentes por razón de la materia de la Administración Autonómica podrán acordar, previa audiencia del interesado, la clausura y cierre de los establecimientos, centros y servicios que no dispongan de las preceptivas autorizaciones o registros o de cuya actuación se deriven riesgos para la salud, seguridad o intereses económicos de los consumidores, no teniendo esta medida carácter de sanción.
2. Igualmente, sin carácter de sanción, podrá acordarse la suspensión del funcionamiento o la prohibición de las actividades que se lleven a cabo, hasta que se corrijan los defectos o se cumplan los requisitos establecidos.

#### **Artículo 43. Publicidad de las sanciones**

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

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

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

#### **Artículo 44. Efectos accesorios de las sanciones**

1. Independientemente de las sanciones a que se refiere la presente Ley, el órgano sancionador impondrá al infractor la obligación de restituir inmediatamente, en los casos de aplicación de precios superiores a los autorizados, a los comunicados, a los presupuestados o a los anunciados al público, la cantidad percibida indebidamente.
2. El órgano sancionador podrá proponer a la autoridad correspondiente, en el caso de las infracciones muy graves, la supresión, la cancelación o la suspensión total o parcial de ayudas oficiales, tales como créditos, subvenciones, desgravaciones fiscales y otros que tuviese reconocidos o que hubiese solicitado la empresa sancionada.
3. Si correspondiese a las administraciones de la Comunidad Autónoma de Extremadura otorgar una ayuda solicitada por una empresa que haya sido objeto de una sanción firme por infracción grave o muy grave, el órgano al que corresponda resolver la solicitud podrá denegar la concesión de la ayuda, siempre y cuando no se haya producido la cancelación de los antecedentes en los términos previstos por la Ley.
4. De la misma forma, y de conformidad con lo que establezca la legislación de contratos de las Administraciones Públicas, en el caso de infracciones muy graves, las empresas sancionadas podrán quedar, además, rehabilitadas para contratar con las administraciones de la Comunidad Autónoma de Extremadura, total o parcialmente, durante cinco años a contar desde la fecha en que sea firme la sanción impuesta.
5. Las sanciones impuestas serán objeto de ejecución de acuerdo con lo dispuesto en la legislación vigente. En caso de recurso administrativo, si se acordara la suspensión del acto, a solicitud del interesado, éste deberá garantizar el pago de la sanción mediante aval bancario o cualquier otro medio aceptado en Derecho, sin perjuicio

de las demás medidas cautelares que puedan acordarse por el órgano competente para asegurar la protección del interés público y la eficacia de la resolución impugnada.

#### **Artículo 45. Principio «non bis in idem»**

En ningún caso se producirá una doble sanción por los mismos hechos y en función de los mismos intereses públicos protegidos, si bien deberán exigirse las demás responsabilidades que se deduzcan de otros hechos o infracciones concurrentes.

### **CAPÍTULO VI. Prescripción y caducidad**

#### **Artículo 46. Prescripción y caducidad**

1. Las infracciones a que se refiere la presente Ley prescribirán por el transcurso de los siguientes plazos: Las muy graves, a los tres años; las graves, a los dos años; y las leves a los seis meses. El plazo de prescripción de las infracciones comenzará a contarse desde el día en que la infracción se hubiera cometido. Interrumpirá la prescripción la iniciación, con conocimiento del interesado, del procedimiento sancionador, reanudándose el plazo de prescripción si el expediente sancionador estuviera paralizado durante más de un mes por causa no imputable al presunto responsable.

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

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

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

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

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

#### **DISPOSICIÓN ADICIONAL ÚNICA . Habilitación normativa**

Se faculta al Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura para que, en el plazo máximo de 6 meses a partir de la entrada en vigor de la presente Ley, apruebe con el carácter de norma reglamentaria la Carta de Derechos de los Consumidores y Usuarios en materia de telecomunicaciones.



**Notas de vigencia**

Añadida por [disp. adic. 6.3](#) de [Ley 18/2010, de 28 de diciembre LEXT\2010\455](#).

#### **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».