



## Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana

Ley 1/2011, de 22 de marzo

LCV 2011\129

**CONSUMO.** Aprueba el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana.

CORTES VALENCIANAS

**Diari Oficial de la Comunitat Valenciana 24 marzo 2011, núm. 6487, [pág. 12295]**

### PREÁMBULO.

Cumplidos más de veinte años desde la promulgación de la [Ley 2/1987, de 9 de abril](#), de la Generalitat, de Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana, el tiempo transcurrido ha puesto en evidencia que la perspectiva con la que actualmente se contempla la protección de los derechos e intereses de los consumidores es sustancialmente distinta a la que informó el nacimiento del anterior estatuto.

La caracterización de la Ley valenciana de 1987 siguió en esencia el esquema normativo que diseñó la [Ley 26/1984, de 19 de julio](#), General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, con una visión fundamentalmente estática de las relaciones de consumo y centrada, prioritariamente, en el reconocimiento público de la tutela dispensada y en la inequívoca exigencia de dotarla de un tratamiento común y generalizado. Las anteriores premisas fueron necesarias para el reconocimiento del derecho de consumo como categoría jurídica, pero pronto se revelaron insuficientes para abordar con eficacia la rápida evolución que presentan las relaciones de consumo.

En este sentido, no puede obviarse que, en la actualidad, las relaciones de consumo presentan un carácter profundamente dinámico que, acorde con el auge del tráfico económico y su incidencia en la organización de los mercados, configuran las relaciones de consumo desde una perspectiva cada vez más compleja. Se tiende a la diversificación de productos y servicios y a la progresiva especialización según las características de sus destinatarios, así como a la automatización y tecnificación de dichas relaciones.

En el plano deontológico, cobra especial interés una serie de valores que es necesario reforzar en la sociedad, fomentando nuevos hábitos y aptitudes, como son la utilización racional de los recursos, la adopción de criterios ecológicos en las decisiones individuales de compra, uso y disfrute de los productos y servicios de consumo, así como la eliminación de los residuos que éstos generen, la corresponsabilidad y participación del consumidor en la conservación del medio ambiente, en la consecución del desarrollo sostenible y en la protección de la dignidad y de los derechos de la persona en los procedimientos de fabricación y distribución de los bienes y productos, y la prevención del sobreendeudamiento.

Consecuencia de todo ello es la constatación que la normativa de defensa del consumidor debe aunar el reconocimiento y protección de los derechos de los consumidores y usuarios y la capacitación de éstos para exigir criterios de calidad en las prestaciones de consumo.

En definitiva, estamos ante nuevas exigencias en las relaciones de consumo que requieren también nuevas respuestas.

Por otra parte, en estos más de veinte años desde que se publicó el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana el marco normativo de referencia ha cambiado sustancialmente, por lo que es necesario adaptar y actualizar la normativa valenciana.

La Unión Europea ha dictado un gran número de normas de protección del consumidor regulando nuevos sectores y estableciendo nuevos mecanismos y técnicas jurídicas de tutela. Y por otra parte, se promulgó el [Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre](#), que aprobó el Texto Refundido de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y otras leyes complementarias dictadas precisamente para incorporar en derecho interno el derecho derivado europeo, modificado tanto por la [Ley 25/2009, de 22 de diciembre](#), de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, como por la [Ley 29/2009, de 30 de diciembre](#), por la que se modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios. El texto refundido incluye preceptos que tienen carácter básico y preceptos que se dictan al amparo de competencias exclusivas del Estado y que, por lo tanto, jurídicamente, se deben tener en cuenta a la hora de establecer una nueva regulación de la protección, defensa y promoción de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios de la Comunitat Valenciana.

No hay que olvidar, como afirma el Tribunal Constitucional, en el fundamento jurídico cuarto de la Sentencia 88/1986, de 1 de julio, que «el derecho del consumidor, entendido como el conjunto de reglas que tienen por objeto la protección del consumidor, difícilmente puede encontrarse codificado en un conjunto normativo emanado de una sola instancia, siendo más bien la resultante de la suma de las actuaciones normativas enderezadas a este objetivo de los distintos poderes públicos con base en su respectivo acervo competencial».

La Generalitat no podía permanecer ajena a estos cambios en relación con el principio rector de la política social y económica de defensa de los consumidores y usuarios cuya garantía impone a los poderes públicos el [artículo 51.1 y 2](#) de la [Constitución Española](#); máxime, si se tiene en cuenta la oportunidad que brinda la reforma del Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, aprobada mediante la [Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril](#). El nuevo estatuto de consumidores se proyecta, en este contexto, como una auténtica aplicación material de la reforma estatutaria que responde, de forma íntegra y concordada, a la voluntad de un pleno desarrollo de la competencia exclusiva que ostenta la Generalitat en materia de defensa de los consumidores y usuarios de acuerdo con los [artículos 9 y 49.1.35.<sup>a</sup>](#) del [Estatut d'Autonomia](#).

La nueva regulación autonómica identifica y protege con claridad los intereses estratégicos y los nuevos parámetros en la defensa y promoción de los derechos de los consumidores y usuarios en el inicio del siglo XXI. De este modo, el modelo valenciano de protección de los consumidores pretende mejorar la eficacia y eficiencia de los instrumentos y de las políticas de actuación en materia de consumo a través de soluciones singulares y especializadas. Por otra parte, la nueva ley no contempla las relaciones de consumo como un terreno de contraposición de intereses entre consumidores y empresarios y profesionales, sino como un ámbito donde potenciar los criterios de calidad en las prestaciones de consumo y por tanto incrementar la transparencia del mercado y la competitividad de los agentes económicos que ofrecen bienes y servicios en el ámbito territorial valenciano para contribuir a fortalecer precisamente la confianza del consumidor en el funcionamiento de dicho mercado.

En coherencia con los anteriores criterios y principios, la ley se articula en ochenta artículos, que se estructuran en cinco títulos, y cuenta con una disposición adicional, una transitoria, una derogatoria y tres disposiciones finales.

El título I establece las disposiciones generales de la ley y se divide en dos capítulos. En el primero se define su objeto, los fines que sirven de principios informadores al modelo de protección y defensa de los consumidores en la Comunitat, el concepto de consumidor y usuario, los colectivos de consumidores necesitados de una especial protección, los derechos básicos de los consumidores y usuarios y sus derechos lingüísticos. En el segundo capítulo se recoge el catálogo de agentes del sistema de protección y defensa de los consumidores en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana, en el que destaca la creación del Consejo de Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana, así como la labor fundamental que desempeñan, por lo que significa de vertebración territorial y social y de proximidad al ciudadano, las oficinas municipales de información al consumidor y las asociaciones de consumidores y usuarios.

En el título II se recogen los derechos básicos de los consumidores y usuarios estableciendo el ámbito de actuación de las administraciones públicas y se divide en seis capítulos. En el capítulo I se regula el derecho a la protección de la salud y seguridad, fomentándose la acción preventiva. En el capítulo II se recoge el derecho a la protección de los legítimos intereses económicos y sociales en el marco de la legislación que resulta aplicable. En

el capítulo III se reconoce el derecho a la indemnización de los daños y a la reparación de los perjuicios sufridos y se establece el fomento de los mecanismos para hacer efectivo dicho derecho. En el capítulo IV se regula el derecho a una información correcta y suficiente sobre los bienes y servicios y a la información, ayuda y orientación al consumidor para el adecuado ejercicio de sus derechos. El capítulo V se centra en el derecho a la educación y formación en materia de consumo como instrumentos básicos y de carácter horizontal para el logro de los fines de la ley. Y en el capítulo VI se regula el derecho de representación, audiencia y participación, con especial atención a las asociaciones de consumidores y usuarios en la protección y defensa de los ciudadanos valencianos, regulando la nueva realidad del asociacionismo.

El título III viene dedicado a los mecanismos de protección administrativa de los derechos de los consumidores y se divide en cuatro capítulos. En el I se tratan disposiciones generales de dichos mecanismos. En el capítulo II se realiza una completa regulación de las labores de inspección de consumo, siendo necesario subrayar su carácter integral y su proyección a todas las fases del proceso de comercialización, estableciéndose las facultades de los inspectores y las obligaciones de los inspeccionados, así como los requisitos de las tomas de muestras. En el capítulo III se regula la posibilidad de utilización de medidas provisionales cuando las circunstancias así lo aconsejen conscientes de su importancia como pieza básica en el entramado de protección administrativa de los consumidores, garantizando en todo momento el derecho de defensa de los afectados y el principio de proporcionalidad de las medidas. Y en el último capítulo se hace mención necesaria a las hojas de reclamaciones y se prevé su tramitación telemática sujeta a desarrollo reglamentario.

El título IV se refiere a la potestad sancionadora y se divide en cinco capítulos, en los que se trata, respectivamente, las disposiciones generales, las infracciones, las sanciones, el procedimiento y los plazos de prescripción. Como novedad en el ámbito sancionador, se ha procurado recoger una enumeración de tipos infractores lo suficientemente amplia como para que se cumpla el principio constitucional de tipicidad y la concreción con la que se configuran los criterios de calificación y graduación.

Finalmente el título V se fomenta de modo expreso la solución de los conflictos en materia de consumo a través de fórmulas de resolución extrajudiciales y en especial a través de la mediación y arbitraje en materia de consumo. Estos instrumentos, lejos de verse como un espacio de confrontación, constituyen mecanismos eficaces para conseguir la protección efectiva de los consumidores y usuarios en el marco de unas prestaciones de consumo que deben tener la calidad como máxima aspiración.

La norma se cierra con una disposición adicional que introduce una modificación de la [Ley 8/2004, de 20 de octubre](#), de la Generalitat, de la Vivienda de la Comunitat Valenciana, en relación con los pagos de cantidades anticipadas del precio de la vivienda; una disposición transitoria que aclara el régimen y procedimiento aplicable en materia sancionadora; una disposición derogatoria que, con el fin de dar máxima seguridad jurídica, deroga expresamente la [Ley 2/1987, de 9 abril](#), de la Generalitat, de Estatuto de Consumidores y Usuarios, y el [Decreto 188/1987, de 23 de noviembre](#), del Consell, por el que se creó y regula el Consejo Valenciano de Consumo; y tres disposiciones finales, en la que destaca la que establece la aplicación, en lo no previsto por esta ley, del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

## **TÍTULO I. Disposiciones generales**

### **CAPÍTULO I. Principios generales**

#### **Artículo 1. Objeto**

La presente ley tiene por objeto la protección, defensa y promoción de los derechos y legítimos intereses de los consumidores y usuarios en el territorio de la Comunitat Valenciana, en cumplimiento del mandato del [artículo 51, apartados 1 y 2](#), de la Constitución Española, y en el ejercicio de las competencias que a la Generalitat le

atribuyen los [artículos 9.5](#) y [49.1.35.ª](#) del Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana.

## **Artículo 2. Concepto de consumidores y usuarios**

1. A los efectos de esta ley, son consumidores y usuarios las personas físicas o jurídicas que actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.
2. Toda referencia a los consumidores en esta ley deberá entenderse realizada a los consumidores y las consumidoras y a los usuarios y las usuarias.

## **Artículo 3. Carácter informador y fines**

1. El conjunto de valores y principios que configuran el modelo de protección y defensa de los consumidores en la Comunitat Valenciana informará la actuación de la Generalitat en todos los ámbitos de su política.
2. El modelo de protección y defensa de los consumidores de la Comunitat Valenciana establece como principios informadores de su aplicación la consecución de los siguientes fines:
  - a) Alcanzar un elevado nivel de protección de los derechos e intereses legítimos de los consumidores, especialmente en el ámbito de su salud y seguridad.
  - b) Conseguir, a través de la información, formación y educación, un consumo responsable y respetuoso con el medio ambiente que se fundamente no sólo en criterios estrictamente económicos, sino también en criterios de racionalidad, sostenibilidad y responsabilidad social.
  - c) Potenciar que los consumidores dispongan de una información suficiente sobre los bienes y servicios, que les capacite ante los nuevos retos y la complejidad creciente de la sociedad de consumo, permitiéndoles realizar una elección libre y adecuada y una utilización satisfactoria y segura.
  - d) Mejorar la confianza del consumidor en el mercado, garantizando su libertad de acceso a los bienes y servicios en condiciones de equilibrio e igualdad, especialmente cuando se trate de bienes y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado, o cuando el empresario tenga una posición de dominio en el mercado o cuando se trate de servicios ofertados o prestados a través de medios telemáticos, telefónicos, informáticos o electrónicos.
  - e) Lograr el mayor grado de eficacia de los procedimientos de protección de los derechos e intereses legítimos de los consumidores para garantizar que su aplicación sea real y efectiva.
  - f) Fomentar la resolución extrajudicial de conflictos.
  - g) Actuar de acuerdo con los principios de coordinación, cooperación y colaboración en las relaciones entre las diferentes administraciones públicas con competencia en consumo y entre las consellerías cuya actuación incida en el ámbito de protección y defensa de los consumidores.

## **Artículo 4. Derechos básicos de los consumidores**

Son derechos básicos de los consumidores, en los términos previstos en la legislación estatal aplicable:

1. La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad.
2. La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular, frente a las prácticas

comerciales desleales y la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.

3. La indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos.
4. La información correcta y suficiente sobre los bienes y servicios y la información ayuda y orientación para el adecuado ejercicio de sus derechos.
5. La educación y formación en materia de consumo.
6. La representación de sus intereses, a través de las asociaciones, federaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas, así como la participación y la audiencia en las materias que les afecten.
7. Disponer de procedimientos eficaces de protección de sus derechos, en especial ante aquellas situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que puedan encontrarse individual o colectivamente.

#### **Artículo 5. Naturaleza de los derechos reconocidos**

1. Los derechos reconocidos al consumidor en la presente ley tienen carácter imperativo.
2. Se considera nulo de pleno derecho:
  - a) La renuncia previa a los derechos reconocidos a los consumidores en esta ley.
  - b) Todo pacto que tenga por objeto excluir la aplicación de esta ley.
3. Los actos en fraude de esta ley, cualquiera que sea la denominación o la forma que las partes le asignen, no impedirán la debida aplicación de la norma que se hubiere tratado de eludir.
4. La concurrencia entre lo dispuesto en esta ley y cualquier otra norma de la Generalitat se resolverá de acuerdo con el principio de aplicación de la norma más beneficiosa para el consumidor.

#### **Artículo 6. De los colectivos de especial protección**

1. Se consideran colectivos necesitados de una especial protección en la actuación de las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, los colectivos de consumidores en los términos del artículo 2 que se encuentren en situación de inferioridad, subordinación, indefensión o desprotección más acusada por razón de su edad, origen o condición, y, en particular:
  - a) Los niños y los adolescentes.
  - b) Las personas con discapacidad.
  - c) Las personas mayores.
  - d) Los inmigrantes.
  - e) Las personas que se encuentren desplazadas temporalmente de su residencia habitual.
2. Reglamentariamente se podrá ampliar el anterior catálogo de colectivos de consumidores necesitados de especial protección.

#### **Artículo 7. Actuaciones de protección prioritarias**

1. Serán objeto de atención, vigilancia y control prioritario por parte de las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana los productos o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado, y, en especial, los bienes y productos de primera necesidad y los servicios esenciales o de interés general.

2. La protección se extremará cuando se trate de productos o servicios utilizados habitualmente por los colectivos establecidos en el artículo anterior. En particular, se atenderá a:

- a) La seguridad de los juguetes y artículos destinados a la infancia.
- b) La idoneidad y composición de los productos infantiles, su etiquetado y la información que sobre ellos se ofrece.
- c) La supervisión de la publicidad dirigida al público infantil y adolescente.
- d) La accesibilidad de las personas con discapacidad.
- e) La veracidad de los mensajes publicitarios sobre los productos dietéticos, nutricionales, ecológicos y funcionales para que no conduzcan a error ni sean utilizados para generar una información falsa, tendenciosa o insuficiente.
- f) La eficacia y agilidad en la resolución de controversias cuando las estancias que realicen los consumidores o los empresarios en la Comunitat Valenciana sean temporales.

### **Artículo 8. Derechos lingüísticos**

- 1. Los consumidores tienen derecho a utilizar cualquiera de las lenguas oficiales de la Comunitat Valenciana.
- 2. La Generalitat fomentará el uso del valenciano en las relaciones de empresas y profesionales con los consumidores. Con este fin adoptará medidas para que las condiciones generales de los contratos y las ofertas comerciales se faciliten también en valenciano, especialmente las relativas a servicios básicos.

## **CAPÍTULO II. Agentes del sistema de protección y defensa de los consumidores**

### **Artículo 9. Agentes del sistema**

- 1. En el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana, son agentes del sistema de protección y defensa de los consumidores:
  - a) La Generalitat, y en particular el Consell y la administración de la Generalitat a través de las consellerías con competencia específica o concurrente en materia de consumo.
  - b) El Consejo de Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana.
  - c) Las juntas arbitrales de consumo.
  - d) Las entidades locales con sede en dicho territorio, especialmente a través de las oficinas de información al consumidor.
  - e) Las asociaciones de consumidores y usuarios.
  - f) Todos aquellos que legalmente tengan asignadas, o se les asignen expresamente, funciones de defensa de los consumidores y usuarios.
- 2. Los agentes ajustarán su actuación a los principios de colaboración y cooperación, propiciándose el

establecimiento de acuerdos entre las diferentes administraciones públicas competentes que permitan rentabilizar los recursos humanos y materiales de que disponen y hacer efectivo y eficaz el control del cumplimiento de la normativa vigente aplicable en materia de protección de los consumidores.

3. Asimismo, los agentes del sistema de protección de los consumidores promoverán la colaboración y el diálogo con las cámaras de comercio, industria y navegación a través de su Consejo, con las asociaciones empresariales y con cualquier otra entidad o institución para la consecución de los fines del modelo de protección y defensa de los consumidores establecidos en el artículo 3.2.

#### **Artículo 10. La Generalitat**

1. Dentro del ámbito competencial de la Generalitat, corresponde al Consell diseñar la planificación general de la política de protección, defensa y promoción de los consumidores y usuarios, promulgar los Reglamentos que sirvan de desarrollo a la presente ley, y promover programas de actuación conjunta y mecanismos de coordinación con las entidades locales para la consecución de los objetivos que en esta ley se establecen.

2. Corresponde a la conselleria competente en materia de consumo, dentro de la planificación general mencionada en el apartado anterior, desarrollar, entre otras, las siguientes actuaciones:

- a) Impulsar actuaciones singulares y generales de información y formación.
- b) Diseñar y ejecutar programas de seguridad de productos de consumo adoptando las medidas administrativas oportunas para la protección de los consumidores frente a cada tipo de riesgo, así como la gestión de las redes de alerta de los productos de consumo no alimenticios.
- c) Realizar la inspección y control de mercado de los bienes productos y servicios ofertados a los consumidores, practicar las oportunas tomas de muestras de productos, y adoptar las medidas provisionales en los supuestos previstos en esta ley.
- d) Ejercer la potestad sancionadora en el ámbito de su competencia.
- e) Fomentar el asociacionismo de consumo, establecer líneas de cooperación con las asociaciones de consumidores y las organizaciones empresariales, y desarrollar mecanismos de colaboración entre las mismas, especialmente para la implantación de códigos de buenas prácticas y el desarrollo de símbolos de calidad.
- f) Impulsar y divulgar, en colaboración con las administraciones competentes, el sistema arbitral de consumo.
- g) Coordinar la actuación conjunta de las distintas consellerias cuyas competencias incidan, directa o indirectamente, en materia de protección y defensa del consumidor, mediante la creación de una Comisión Interdepartamental cuya composición y funcionamiento se determinará reglamentariamente, así como a través de otros mecanismos adecuados a tal fin.
- h) En general, adoptar en el ámbito de sus competencias cuantas medidas sean necesarias para el debido cumplimiento de lo establecido en esta ley.

#### **Artículo 11. El Consejo de Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana**

1. Se crea el Consejo de Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana, como órgano colegiado de consulta y asesoramiento de la Generalitat en materia de protección y defensa de los consumidores, adscrito a la conselleria competente en materia de consumo.

2. El Consejo de Consumidores y Usuarios, además de funciones de asesoramiento, realizará el seguimiento y valoración de la evolución del sistema de protección de los consumidores de la Comunitat Valenciana, elaborando estudios, informes y propuestas normativas o de actuación que considere de interés para los consumidores.

3. El Consejo de Consumidores y Usuarios tiene también la naturaleza de órgano de participación y representación de los consumidores a través de sus organizaciones y asociaciones. Reglamentariamente se establecerá su composición, funciones y régimen de funcionamiento.

### **Artículo 12. Las juntas arbitrales de consumo**

Las juntas arbitrales de consumo son órganos administrativos creados mediante convenio entre la administración general del Estado y las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana competentes en materia de consumo, a través de los cuales se articula y gestiona el arbitraje institucional de consumo, prestando servicios de carácter técnico, administrativo y de secretaría en el marco al que se hace referencia en el título V de esta ley.

### **Artículo 13. Las entidades locales**

1. Corresponde a las entidades locales velar por la protección y promoción de los derechos de los consumidores y usuarios en el ámbito de su territorio y respecto a su población, con el alcance y contenido que les atribuye la presente ley y el resto de normas jurídicas que les sean de aplicación, en el marco de la planificación y programación generales establecidas por la Generalitat, sin perjuicio, no obstante, de las planificaciones propias o complementarias que sean de preferente aplicación.

2. En concreto, las entidades locales ejercerán en su ámbito territorial las siguientes competencias:

a) La inspección de productos, bienes y servicios puestos a disposición del consumidor para comprobar su adecuación a la normativa que los regula, su origen e identidad, el cumplimiento de la normativa vigente en materia de precios, etiquetado, presentación y publicidad y los demás requisitos o signos externos que hacen referencia a sus condiciones de higiene, sanidad y seguridad.

b) Adoptar las medidas urgentes y requerir las colaboraciones precisas en los supuestos de crisis o emergencia que afecten a la salud y seguridad o intereses económicos y sociales de los consumidores.

c) Desarrollar actuaciones de información y formación dirigidas a consumidores. En especial, mediante la implantación de oficinas y servicios de información al consumidor.

d) El ejercicio de la potestad sancionadora en los términos previstos en esta ley.

e) Colaborar y participar en el sistema arbitral de consumo.

f) El ejercicio de las acciones judiciales que en defensa de los consumidores le reconozca la legislación aplicable.

g) Las demás que le atribuyan las leyes, así como el ejercicio de las que le delegue la administración de la Generalitat de conformidad con la legislación estatal y autonómica de régimen local.

3. Las entidades locales, por razones de economía, coordinación o carencia de medios, podrán requerir la actuación de la Generalitat en el ejercicio y desarrollo de sus competencias en materia de protección al consumidor.

Asimismo podrán utilizar, en la forma y con los límites previstos en la normativa aplicable en materia de régimen local, las fórmulas asociativas que estimen oportunas para el ejercicio de las competencias previstas en esta ley.

### **Artículo 14. Las oficinas municipales de información al consumidor**

1. Las oficinas municipales de información al consumidor son establecimientos abiertos al público, creados por las entidades locales, que prestan el servicio de asesoramiento e información al consumidor y usuario y sirven de cauce para sus reclamaciones.

2. La Generalitat, a través de la conselleria competente en materia de consumo, coordinará la labor de las oficinas municipales de información al consumidor y les prestará el apoyo necesario en los términos que reglamentariamente se determine. Su implantación será obligatoria en los supuestos que se prevean en la normativa aplicable sobre régimen local. Cuando no sea obligatoria, se facilitará su implantación atendiendo a criterios de eficacia, eficiencia y proximidad.

Los municipios podrán mancomunarse para la prestación de este servicio, en función de sus características y necesidades.

3. Las oficinas municipales de información al consumidor podrán desempeñar funciones en materia de prevención, protección, promoción y participación. Reglamentariamente se establecerán las funciones que como mínimo deben realizar y los requisitos que deben cumplir para poder ser acreditadas por la Generalitat.

4. Las oficinas acreditadas se inscribirán en un registro público dependiente de la conselleria con competencia en materia de consumo, cuya organización y funcionamiento se establecerá reglamentariamente.

5. Queda prohibida cualquier forma de publicidad no institucional en las dependencias de las oficinas municipales de información al consumidor, así como en los demás espacios públicos que sean paso obligado para acceder a dichas dependencias.

## **Artículo 15. Las asociaciones de consumidores y usuarios**

1. Las asociaciones de consumidores y usuarios constituyen el cauce idóneo de representación, participación, defensa, asesoramiento y consulta de los consumidores.

2. A los efectos de esta ley, son asociaciones de consumidores y usuarios las entidades sin ánimo de lucro que, constituidas conforme a lo previsto en la legislación sobre asociaciones y reuniendo los requisitos específicos exigidos en la normativa estatal básica aplicable y en esta ley y sus normas de desarrollo, tengan como finalidad la defensa de los derechos e intereses legítimos de los consumidores, incluyendo su información, formación y educación, bien sea con carácter general, bien en relación con bienes o servicios determinados.

3. También son asociaciones de consumidores y usuarios las entidades constituidas por consumidores con arreglo a la legislación de cooperativas autonómica, siempre que respeten los requisitos básicos exigidos en la normativa estatal aplicable y entre cuyos fines figure, necesariamente, la educación y formación de sus socios en materias relacionadas con el consumo, y estén obligadas a constituir un fondo social con tal objeto, según su legislación específica.

4. Las asociaciones de consumidores y usuarios podrán integrarse en uniones, federaciones o confederaciones que tengan idénticos fines y cumplan los requisitos específicos exigidos por esta ley.

5. Se prohíbe utilizar los términos consumidor o usuario, la denominación de asociación de consumidores y usuarios o cualquier otra expresión similar que induzca a error o confusión sobre su naturaleza o su legitimidad para la defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, a aquellas organizaciones que no reúnan los requisitos exigidos en esta ley.

## **TÍTULO II. Derechos de los consumidores y usuarios**

### **CAPÍTULO I. Derecho a la protección de la salud y seguridad**

## **Artículo 16. Derecho a la protección de la salud y seguridad en la utilización y consumo de bienes y servicios**

1. Los consumidores tienen derecho a que los bienes y servicios puestos en el mercado sean seguros. El carácter gratuito de un bien o servicio facilitado a un consumidor no excluye la exigencia de que sea seguro.

2. Se consideran seguros los bienes o servicios que, en condiciones de uso normales o razonablemente previsibles, incluida su duración, no presenten riesgo alguno para la salud o seguridad de las personas, o únicamente los riesgos mínimos compatibles con el uso del bien o servicio y considerados admisibles dentro de un nivel elevado de protección de la salud y seguridad de las personas.

## **Artículo 17. Actuación de las administraciones públicas**

1. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, en el ámbito de sus competencias, velarán para que los diferentes empresarios y profesionales que intervienen en la puesta en el mercado de bienes y servicios, dentro de los límites de su actividad, cumplan con sus obligaciones generales y específicas para la protección de la salud y seguridad de los consumidores en los términos de la legislación aplicable, y en especial con los siguientes deberes:

a) Poner en conocimiento previo de los consumidores y del resto de la cadena de distribución, por medios adecuados, los riesgos susceptibles de provenir de una utilización previsible de los bienes y servicios, habida cuenta de su naturaleza, características, duración y de las personas a las que van destinados, teniendo en cuenta la existencia de colectivos de consumidores de especial protección definidos en el artículo 6.

b) Mantener el necesario control, de forma que pueda comprobarse con rapidez y eficacia el origen, almacenamiento, distribución, destino y utilización de los bienes potencialmente inseguros, los que contengan sustancias clasificadas como peligrosas o los sujetos a obligaciones de trazabilidad.

c) Observar la normativa vigente sobre los casos, modalidades y condiciones en que podrá efectuarse la venta ambulante de bebidas y alimentos.

d) Adoptar, sin necesidad de requerimiento administrativo, medidas adecuadas y eficaces, incluidas la publicación de avisos, la suspensión de los servicios, la retirada o la recuperación de los bienes que estén en posesión de los consumidores, cuando dichos bienes o servicios no se ajusten a las condiciones y requisitos exigidos o que, por cualquier otra causa, supongan un riesgo para la salud o seguridad de las personas incompatible con el deber general de seguridad de los bienes y servicios. Deberán igualmente colaborar con las distintas administraciones en todas las actuaciones que éstas emprendan para evitar los riesgos que presenten los productos facilitando, en su caso, toda la información pertinente.

2. Para asegurar la protección de la salud y seguridad de los consumidores, la Generalitat, en el ámbito de sus competencias, podrá establecer reglamentariamente medidas proporcionadas en cualquiera de las fases de producción y comercialización de bienes y servicios, en particular en lo relativo a su control, vigilancia e inspección.

3. Ante situaciones de riesgo para la salud y seguridad de los consumidores, las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, en el ámbito de sus competencias, adoptarán las medidas que resulten necesarias y proporcionadas para la eliminación del riesgo, incluida la intervención directa sobre las cosas y la compulsión directa sobre las personas. En estos supuestos, todos los gastos que se generen serán a cargo de quien los hubiera originado, con independencia de las sanciones que, en su caso, puedan imponerse. La exacción de tales gastos y sanciones podrá llevarse a cabo por el procedimiento administrativo de apremio.

4. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, atendiendo a la naturaleza y gravedad de los

riesgos detectados, informarán, a los consumidores y a sus asociaciones, sobre los bienes o servicios afectados, los riesgos o irregularidades existentes y, en su caso, las medidas adoptadas, así como sobre las precauciones procedentes, tanto para protegerse del riesgo como para conseguir su colaboración en la eliminación de sus causas.

## **CAPÍTULO II. Derecho a la protección de los legítimos intereses económicos y sociales**

### **Artículo 18. Contenido**

Los consumidores tienen derecho a que sus legítimos intereses económicos y sociales sean respetados en los términos establecidos en la legislación comunitaria, estatal y autonómica aplicable.

### **Artículo 19. Actuación de las administraciones públicas**

Las administraciones públicas, en el ámbito de sus respectivas competencias, desarrollarán las actuaciones necesarias para conseguir una adecuada protección de los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores, y en especial las encaminadas a garantizar, en los términos de la legislación aplicable:

1. La libertad de elección y contratación de los consumidores en particular ante prácticas comerciales desleales, métodos engañosos o agresivos de contratación. En todo caso, las actividades dirigidas a promover de forma directa o indirecta la contratación de bienes y servicios por parte de consumidores y usuarios respetarán la dignidad y los derechos de la persona.
2. El desarrollo de la actividad publicitaria con estricto cumplimiento de la normativa aplicable, instando la cesación y rectificación de las prácticas publicitarias ilícitas.
3. La igualdad de trato y la supresión de discriminaciones injustificadas entre los consumidores.
4. La exposición pública y visible de los precios y tarifas, junto a los productos, bienes y servicios ofertados de conformidad con la normativa aplicable.
5. La confección y entrega de presupuesto previo que indique, necesariamente, su plazo de validez y el importe total desglosado incluyendo todos los conceptos. En el caso de que existan gastos adicionales que no puedan ser calculados por anticipado y repercutan sobre la persona consumidora o usuaria, se tendrán que hacer constar con un importe aproximado.
6. La entrega de resguardo de depósito de bienes proporcionados por el consumidor.
7. La adecuada formalización y entrega de recibo, factura detallada o documento acreditativo de las operaciones realizadas, redactado con claridad, fácilmente comprensible y debidamente desglosado, en su caso.
8. La entrega del documento de desistimiento y el respeto de las condiciones de ejercicio del mismo, en los casos y en los términos previstos en la normativa vigente.
9. La tenencia a disposición de los consumidores de hojas de reclamaciones en los términos que reglamentariamente se determine.
10. La ausencia de cláusulas abusivas o contrarias a la buena fe y el justo equilibrio de las contraprestaciones en los contratos que puedan formalizarse con consumidores.
11. El cumplimiento efectivo del derecho a recibir productos que sean conformes con el contrato, así como a la obtención de un documento de garantía cuando sea obligatorio de conformidad con la legislación aplicable.

12. La disponibilidad de adecuados servicios posventa con los correspondientes servicios técnicos y existencia de repuestos en los términos marcados por la legislación vigente.

13. La continuidad en la prestación del suministro de servicios públicos o de interés general en los términos y con las garantías previstas en la legislación.

14. La exactitud en el peso y medida de los bienes y la correcta prestación de los servicios.

15. El cumplimiento del contenido de la oferta, promoción o publicidad, que será exigible por el consumidor aun cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido, sin perjuicio de que si el contrato celebrado contuviese cláusulas más beneficiosas, prevalezcan estas últimas.

### **CAPÍTULO III. Derecho a la indemnización de los daños y a la reparación de los perjuicios sufridos**

#### **Artículo 20. Contenido**

Los consumidores y usuarios tienen derecho, de conformidad con la legislación comunitaria, estatal y autonómica que resulte de aplicación, a ser indemnizados por los daños y perjuicios ocasionados por la adquisición, consumo o utilización de bienes y servicios.

#### **Artículo 21. Promoción del derecho a la reparación de daños**

Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana adoptarán aquellas medidas que favorezcan y promuevan la indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos por los consumidores, incluyendo entre ellas los procedimientos voluntarios de resolución de conflictos.

#### **Artículo 22. Daños derivados de la prestación de un servicio público**

Los daños derivados de la prestación de un servicio público están sometidos a las reglas aplicables sobre responsabilidad patrimonial de la administración.

### **CAPÍTULO IV. Derecho a la información**

#### **Artículo 23. Derecho a la información de los consumidores y usuarios en la promoción, oferta, adquisición, utilización y disfrute de bienes y servicios**

1. Los consumidores, en los términos establecidos en la legislación comunitaria, estatal y autonómica aplicable, tienen derecho a ser protegidos frente a las prácticas comerciales desleales y a recibir una información sustancial, veraz, eficaz y suficiente, que les permita tomar una decisión sobre una transacción con el debido conocimiento de causa y realizar una utilización segura y satisfactoria de los bienes y servicios.

2. La obligación de informar será exigible a los sujetos responsables de la producción, comercialización, distribución y venta de bienes y prestación de servicios en los términos de la normativa aplicable.

## **Artículo 24. Actuación de las administraciones públicas**

1. Al objeto de lograr que los consumidores obtengan la información exigida por la normativa aplicable, las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, en el ámbito de sus competencias, realizarán actuaciones tendentes a garantizar los siguientes fines:

a) Que la oferta, promoción y publicidad dirigida a los consumidores no contenga elementos falsos o engañosos, ni silencie datos sustanciales que puedan generar, según la normativa aplicable, una práctica comercial desleal.

b) Que el etiquetado y marcado de los productos incluya toda la información legalmente establecida y de manera comprensible para su adecuado uso y consumo.

c) Que se cumplan las obligaciones de información de los prestadores de servicios legalmente exigidas.

d) Que los precios y tarifas de los bienes y servicios, así como la información sobre medios y forma de pago, se expongan y faciliten de conformidad con la normativa aplicable.

e) Que se facilite la información precontractual y contractual con el contenido y en la forma legalmente establecida, especialmente en los servicios esenciales o de interés general.

f) Que existan y se utilicen distintivos que permitan a los consumidores identificar bienes y servicios caracterizados por incorporar un elevado nivel de calidad o que hayan sido elaborados o fabricados en la Comunitat Valenciana.

g) Que exista información adecuada que permita a los consumidores identificar bienes y servicios, cuyos procesos de producción, comercialización y adquisición respeten los principios de consumo responsable.

2. Asimismo, las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, en el ámbito de sus competencias y teniendo en cuenta el principio de colaboración previsto en el artículo 9, realizarán las siguientes actuaciones para garantizar que los consumidores reciben información sobre sus derechos y asesoramiento sobre el adecuado ejercicio de los mismos:

a) La realización de campañas informativas y de divulgación sobre las normas que regulan las características y la comercialización de bienes y servicios, encaminadas a un mejor conocimiento de las mismas por parte de los consumidores.

b) La difusión de estudios sobre la calidad de productos y servicios, las formas de producción y comercialización y los hábitos de consumo.

c) La existencia de espacios y programas, no publicitarios, dedicados a la información y educación de los consumidores en los medios de comunicación social de titularidad pública, y su fomento en los medios de comunicación social de titularidad privada. En tales espacios y programas, de acuerdo con su contenido y finalidad, se facilitará el acceso o participación de las asociaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas, así como de grupos o sectores interesados.

## **CAPÍTULO V. Derecho a la educación y formación en materia de consumo**

### **Artículo 25. Derecho a la educación y formación**

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

2. La educación en materia de consumo se considera parte de la formación del individuo, fomentando la incorporación de valores medioambientales, sociales y éticos a los hábitos de compra, uso y disfrute de bienes y servicios, así como en la fase de eliminación de los productos.

3. Los objetivos principales de la educación y formación del consumidor son:

a) Facilitar el desarrollo de la capacidad para elegir con libertad y responsabilidad los bienes y servicios que se ofertan en el mercado, promoviendo formas más adecuadas para su uso y disfrute.

b) Favorecer el desarrollo de pautas de consumo que lleven a la utilización más racional de los recursos naturales, a la conservación del medio ambiente, a prevenir el sobreendeudamiento, a la consecución del desarrollo sostenible y a la solidaridad con el resto de consumidores.

c) Promover la divulgación del conocimiento básico y elemental del funcionamiento del mercado, así como de los medios e instrumentos para ejercitar y satisfacer los derechos e intereses legítimos de los consumidores.

d) Impulsar la divulgación de conocimientos sobre medidas de prevención de riesgos y daños que puedan derivarse del consumo de bienes o de la utilización de bienes y servicios.

#### **Artículo 26. Actuación de las administraciones públicas en materia de educación en consumo**

Con el objetivo de hacer efectivo el derecho a la educación de los consumidores, las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, en el ámbito de sus respectivas competencias y teniendo en cuenta el principio de colaboración previsto en el artículo 9, adoptarán las medidas oportunas para:

1. Fomentar el desarrollo de la educación del consumidor en el currículo de todos los ciclos y niveles educativos en la forma que mejor se ajuste a la finalidad pedagógica de cada uno de ellos.

2. Promover la formación especializada de educadores en materia de consumo y la formación permanente en dicha materia del personal docente, así como de las asociaciones de padres y madres de alumnos y de otros miembros de la comunidad educativa.

3. Elaborar y publicar materiales didácticos y de estudio para la educación en materia de consumo, propiciando su máxima difusión.

4. Promover el empleo de las nuevas tecnologías de la información al servicio de la educación sobre consumo.

5. Fomentar y educar en valores para el consumo responsable.

#### **Artículo 27. Actuación de las administraciones públicas en materia de formación en consumo**

Con el objetivo de hacer efectivo el derecho a la formación de los consumidores, las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, en el ámbito de sus respectivas competencias y teniendo en cuenta el principio de colaboración previsto en el artículo 9, adoptarán las medidas oportunas para:

1. Promover la formación permanente de los consumidores, en particular de los colectivos de especial protección.

2. Garantizar la formación continua en materia de consumo del personal de las administraciones públicas que ejerza funciones de ordenación, inspección, control de calidad, información, o cualquier otra responsabilidad en el ámbito de la presente ley.

3. Impulsar y garantizar la formación en materia de consumo del personal de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las organizaciones empresariales.

4. Fomentar que los agentes económicos que ponen en el mercado bienes y servicios conozcan los requisitos de su actividad relacionados con los derechos y obligaciones de los consumidores.
5. Impulsar y garantizar la formación de los árbitros de consumo.
6. Elaborar y publicar materiales didácticos y de estudio para la formación de los consumidores, propiciando su máxima difusión.
7. Promover el empleo de las nuevas tecnologías de la información al servicio de la formación en materia de consumo.
8. Difundir y divulgar suficientemente el contenido de la presente ley, así como de cualesquiera otras que tuvieran incidencia sobre los derechos e intereses de los consumidores y usuarios.
9. Impulsar la investigación y los estudios avanzados en materia de consumo.

## **CAPÍTULO VI. Derecho de representación, audiencia y participación**

### **Artículo 28. Derecho de representación, audiencia y participación**

1. Los consumidores y usuarios tienen derecho a constituir o a integrarse en asociaciones y demás organizaciones para la defensa de sus derechos y legítimos intereses y, en particular, para el ejercicio de sus derechos de representación, audiencia y participación.
2. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana fomentarán el asociacionismo de los consumidores de la Comunitat Valenciana.

### **Artículo 29. Registro**

1. Las asociaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas que tengan su sede y desarrollen sus funciones en la Comunitat Valenciana y quieran disfrutar de los derechos y beneficios establecidos en el artículo 30 de esta ley deberán figurar inscritas en el Registro Público de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana, dependiente de la Conselleria con competencia en materia de consumo. Tras su denominación, estas asociaciones indicarán su número de inscripción registral.
2. Las asociaciones de consumidores y usuarios que quieran inscribirse en dicho registro deberán cumplir los requisitos exigidos en este capítulo y acreditar los requisitos mínimos que reglamentariamente se establezcan en orden a su implantación territorial, número de asociados y programa de actividades a desarrollar.
3. La Generalitat podrá pedir a las asociaciones de consumidores y usuarios que soliciten su inscripción en el citado Registro, o a las ya inscritas en él, cuanta documentación e información sea precisa para verificar el cumplimiento y mantenimiento de los requisitos exigidos en esta ley. Asimismo, podrán realizar, por sí o mediante la contratación con entidades externas e independientes, auditorías de cuentas con idéntica finalidad.
4. El incumplimiento de los deberes y obligaciones, o la realización de alguna de las actuaciones prohibidas en esta ley, dará lugar a la denegación de la inscripción o a la exclusión de dicho registro, previa tramitación del procedimiento administrativo previsto reglamentariamente, por un período no inferior a dos años ni superior a diez años desde que dejaron de concurrir tales circunstancias.

### **Artículo 30. Funciones y derechos de las asociaciones de consumidores y usuarios**

Son funciones y derechos de las asociaciones de consumidores y usuarios de la Comunitat Valenciana, en los términos que reglamentariamente se determinen:

1. Informar, formar y educar a los consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones favoreciendo una protección jurídica eficaz de los derechos que tienen reconocidos en la adquisición, uso o disfrute de bienes y servicios.

2. Tener presencia en los órganos de consulta y participación en los que se conozcan asuntos que afecten directamente a los derechos e intereses de los consumidores, de conformidad con las reglamentaciones establecidas de los órganos de consulta.

3. Promover como interesadas procedimientos administrativos para la defensa de los intereses de los consumidores en todo el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana.

4. Ejercer las correspondientes acciones judiciales o extrajudiciales en defensa de sus socios, de la asociación o de los intereses generales, colectivos o difusos, de los consumidores, de conformidad con la legislación aplicable, y, en particular, el ejercicio de las acciones de cesación.

A los efectos de lo establecido en el [artículo 11.3](#) de la [Ley de Enjuiciamiento Civil](#) y el [artículo 24.2](#) del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, cuando el ámbito territorial del conflicto afecte fundamentalmente a la Comunitat Valenciana, tienen la consideración legal de asociaciones de consumidores y usuarios representativas, las asociaciones y federaciones de consumidores y usuarios que figuren inscritas en el Registro Público de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana y tengan ámbito autonómico o provincial.

5. Propiciar y participar en la resolución extrajudicial de conflictos entre consumidores y empresarios, en especial mediante la mediación y la propuesta de árbitros de consumo para su acreditación por las juntas arbitrales de consumo.

6. Formular peticiones y ejercer iniciativas, en el marco de la legislación vigente, acerca del funcionamiento de los servicios públicos, y particularmente de los prestados por las empresas públicas autonómicas.

7. Ser consultadas en audiencia, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 33, en el procedimiento de elaboración de disposiciones generales que puedan afectar a los intereses que representan.

8. Solicitar las ayudas y subvenciones que convoquen las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana.

9. Solicitar y poder ser declaradas de utilidad pública y de interés público para la Comunitat Valenciana y disfrutar de las exenciones y bonificaciones fiscales establecidas legalmente.

10. Acceder a lo establecido en la legislación específica sobre el voluntariado, pudiendo constituir la protección del consumidor una de sus áreas de intervención.

11. Solicitar y poder disfrutar del derecho de asistencia jurídica gratuita en la forma legalmente prevista.

12. Integrarse en uniones, federaciones o confederaciones que tengan idénticos fines y ámbito territorial más amplio.

13. Participar en sociedades mercantiles siempre que reúnan los siguientes requisitos:

a) Tener como objeto social exclusivo el desarrollo de actividades instrumentales concretamente delimitadas que sirvan a los fines de información, formación y defensa de los consumidores.

b) Tener su capital social suscrito íntegramente por asociaciones de consumidores que reúnan los requisitos exigidos por la legislación que les resulte de aplicación, y que los beneficios sólo se repartan entre las asociaciones de consumidores que participen en el capital social.

Estas sociedades mercantiles están sometidas a las prohibiciones previstas en el siguiente artículo y a la

obligación de depositar sus cuentas, que en todo caso deberán ajustarse a la normativa que les resulte de aplicación según su naturaleza, en el departamento competente en materia de consumo de la Generalitat, en el plazo de un mes desde el día siguiente a la fecha de su aprobación por los órganos estatutarios correspondientes.

Del cumplimiento por estas sociedades mercantiles de lo dispuesto en esta ley, serán responsables las asociaciones de consumidores que participen en su capital social en los términos previstos en ella, cuyo incumplimiento puede implicar, en su caso, la pérdida de la condición de asociación de consumidores.

### **Artículo 31. Deberes, obligaciones y prohibiciones de las asociaciones de consumidores y usuarios**

1. Son deberes y obligaciones de las asociaciones de consumidores y usuarios de la Comunitat Valenciana:

a) Actuar para el cumplimiento de sus fines con independencia frente a los operadores del mercado y a los poderes públicos, sin que la obtención de subvenciones u otros recursos públicos concedidos con base en criterios objetivos puedan mermar tal independencia.

b) Ajustar 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.

c) Rectificar públicamente o cesar actividades temerarias cuando haya sentencia judicial firme.

d) Aplicar las ayudas y colaboraciones que reciban con esta finalidad, exclusivamente a la defensa de los consumidores o a la obtención de los medios instrumentales y personales para conseguir dichas finalidades.

e) Colaborar con las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana en la consecución conjunta de los fines de esta ley.

f) Cumplir las obligaciones de transparencia previstas en este capítulo y cualquier otra obligación impuesta, legal o reglamentariamente.

2. En cumplimiento del deber de independencia, las asociaciones de consumidores no podrán:

a) Incluir como asociadas a personas jurídicas con ánimo de lucro.

b) Percibir ayudas o subvenciones de empresas o grupos de empresas suministradoras de bienes o servicios a los consumidores o de las organizaciones que las representen. No tendrán la consideración de ayudas económicas las aportaciones que se realicen en las condiciones de transparencia establecidas en esta ley y normas reglamentarias que la desarrollen, que no mermen la independencia de la asociación y tengan su origen en los convenios o acuerdos de colaboración a que se refiere el artículo siguiente.

c) Realizar comunicaciones comerciales de bienes y servicios. A estos efectos, se entiende por comunicación comercial todo acto, conducta o manifestación no meramente informativa, incluida la publicidad, que se relacione directamente con la promoción o venta de bienes y servicios.

d) Autorizar el uso de su denominación, imagen o cualquier otro signo representativo en la publicidad comercial realizada por los operadores del mercado, o no realizar las actuaciones tendentes a impedir dicha utilización, a partir del momento en que se tenga conocimiento de esta conducta. A estos efectos, no se considerarán operadores de mercado las sociedades mercantiles en las que participen las asociaciones de consumidores en los términos contemplados en el apartado 13 del artículo 30 de esta ley.

e) Actuar la Asociación o sus representantes legales con manifiesta temeridad, judicialmente apreciada.

f) Dedicarse a actividades distintas de la defensa de los intereses de los consumidores.

3. Las prohibiciones reguladas en los epígrafes a, c, d y f del apartado anterior se aplicarán, respecto de las cooperativas de consumidores y usuarios que tengan la consideración legal de asociación y estén inscritas en el registro previsto en el artículo 29, única y exclusivamente a su actuación como tales asociaciones de

consumidores y usuarios, y no en el desarrollo de su actividad económica como cooperativa.

### **Artículo 32. Colaboración con los operadores de mercado**

1. Estatutariamente, o por acuerdo adoptado en asamblea general, las asociaciones de consumidores y usuarios definirán, con pleno respeto a lo establecido en esta ley, cuál es el marco legítimo de su colaboración con los operadores del mercado de cualquier sector de actividad, en defensa de los derechos de los consumidores y la leal competencia, así como los supuestos en que podrán celebrarse convenios o acuerdos de colaboración con éstos, su alcance y modo de instrumentarlos.

2. Los convenios o acuerdos de colaboración, de duración temporal o indefinida, de las asociaciones de consumidores y usuarios con empresas, agrupaciones o asociaciones de empresas, fundaciones o cualquier organización sin ánimo de lucro deberán cumplir los siguientes requisitos:

a) Tener como finalidad exclusiva el desarrollo de proyectos específicos de información, formación y defensa de los consumidores y usuarios, mejorando su posición en el mercado.

b) Respetar los principios de independencia y transparencia.

c) Consistir en la realización de actuaciones, trabajos, estudios o publicaciones de interés general para los consumidores y usuarios.

### **Artículo 33. Audiencia**

1. A las asociaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas e inscritas en el registro previsto en el artículo 29 se les dará el trámite de audiencia en el procedimiento de elaboración de las leyes y las disposiciones de carácter general que afecten directamente a los derechos e intereses de los consumidores, y en las propuestas de tarifas de servicios públicos que estén sujetos legalmente al control de las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana.

2. Se entenderá cumplido el trámite de audiencia cuando las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios se encuentren representadas en los órganos colegiados que participen en la elaboración de las disposiciones o propuestas de tarifas. En los demás casos, el trámite de audiencia se realizará preferentemente a través del Consejo de Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana y, en su defecto, mediante la notificación o comunicación dirigida a las federaciones y asociaciones de consumidores con mayor representatividad en la Comunitat Valenciana.

## **TÍTULO III. Protección administrativa de los derechos de los consumidores y usuarios**

### **CAPÍTULO I. Disposiciones generales**

#### **Artículo 34. Principios y fines de la protección en materia de consumo**

1. Las actuaciones de protección de las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana con competencia en materia de defensa de los consumidores y usuarios tendrán como finalidad fundamental la protección de la salud y seguridad de los consumidores y usuarios y de sus derechos económicos y sociales.

2. A tal fin, las administraciones públicas con competencias en materia de consumo desarrollarán actuaciones de inspección y control sobre los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores.

3. De igual modo, las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana con competencia en materia de consumo actuarán protegiendo a los consumidores y usuarios mediante los instrumentos de coordinación y actuación entre los organismos competentes para la defensa y protección de sus intereses en el ámbito de la seguridad de los productos, bienes y servicios, en especial respecto de aquellos considerados de uso o consumo común, ordinario o generalizado, así como sobre aquellos que, sin reunir estas características, perjudiquen o puedan perjudicar gravemente el derecho a la salud, seguridad y a los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios o puedan crear situaciones de alarma social.

### **Artículo 35. Actuaciones de protección**

1. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, en el ámbito de sus respectivas competencias, vienen obligadas a desarrollar todas aquellas actuaciones administrativas o judiciales que sean necesarias para garantizar la protección efectiva de los derechos de los consumidores y usuarios recogidos en la presente ley, en sus normas de desarrollo, o en la correspondiente legislación sectorial. En especial, y sin perjuicio de otras medidas que puedan resultar oportunas, deberán realizarse las siguientes actuaciones:

- a) Vigilancia, control e inspección de los productos, bienes y servicios.
- b) Adopción de las medidas administrativas oportunas para la protección frente a cualquier tipo de riesgo para las personas.
- c) Instrucción y resolución de los procedimientos sancionadores cuando se produzca algún tipo de infracción en materia de consumo.
- d) Adopción de las medidas provisionales que se consideren necesarias para garantizar la seguridad de los productos, bienes y servicios.
- e) Coordinación de actuaciones de los diferentes órganos y administraciones con competencia en aspectos relacionados con el consumo.

2. De igual modo, la Generalitat podrá instar a otras administraciones públicas, colegios profesionales y, en general, de cualquier autoridad, el ejercicio de aquellas potestades que les atribuya la legislación sectorial para garantizar la protección efectiva de los derechos de los consumidores y usuarios o para imponer las correcciones que procedan.

### **Artículo 36. Vigilancia de los productos, bienes y servicios**

1. Las administraciones públicas valencianas con competencia en materia de consumo ejercerán de forma constante labores de vigilancia y control, desarrollando las inspecciones necesarias al objeto de prevenir, detectar, impedir y, en su caso, sancionar la producción, fabricación, elaboración, almacenamiento, distribución y comercialización de bienes o servicios que no cumplan las condiciones exigidas legalmente para garantizar los derechos e intereses de los consumidores y usuarios contemplados en la presente ley.

2. La vigilancia, control e inspección podrá desarrollarse en la forma y momento que mejor permita conocer la realidad y por los medios que, en cada caso, se consideren más adecuados. En particular, las referidas actuaciones podrán realizarse en cualquier fase del proceso de producción, fabricación, elaboración, almacenamiento, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios dirigidos a consumidores o usuarios, y podrán recaer tanto sobre los bienes y servicios destinados a la comercialización directa o indirecta en el mercado, como sobre los locales y establecimientos mercantiles utilizados para su producción, fabricación, elaboración, almacenamiento, distribución o comercialización.

### **Artículo 37. Apoyo técnico**

Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, en el ámbito de sus respectivas competencias, promoverán la celebración de convenios con las Universidades de la Comunitat Valenciana, colegios profesionales u otras instituciones o entidades públicas o privadas, con el fin de facilitar el acceso de los consumidores y usuarios a los servicios técnicos necesarios para verificar la existencia de perjuicios en su patrimonio ocasionados como consecuencia del consumo de bienes o de la utilización de servicios.

## **CAPÍTULO II. Inspección de consumo**

### **Artículo 38. Inspección de consumo**

1. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana con competencias en materia de consumo desarrollarán actuaciones de inspección y control sobre los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores en cualquiera de las fases de su comercialización, para comprobar que se adecuen a la legalidad en cuanto a sus características técnicas, de seguridad, de normalización y comerciales, y que se ajusten razonablemente a las expectativas que puedan motivar su adquisición derivadas, entre otras circunstancias, del precio o de la descripción realizada en la publicidad, etiqueta, envase, envoltorio o cualquier elemento de protección o presentación.

2. Para su realización, las diferentes administraciones públicas competentes en materia de consumo actuarán, coordinadamente, aunando sus recursos de inspección y control.

3. El ámbito objetivo sobre el que la actividad de inspección puede recaer comprende: todos los bienes y servicios que se ofrezcan o estén destinados a ofrecerse a los consumidores, las materias primas empleadas en su elaboración, cualquier tipo de publicidad u oferta comercial, las condiciones generales de la contratación, la ejecución del contrato, los establecimientos y las actividades de distribución, comercialización, almacenamiento y prestación de servicios.

4. Si en el ejercicio de sus funciones la inspección de consumo detectase irregularidades ante las que deban actuar otros órganos de la administración, se deberá remitir a los mismos la correspondiente acta de inspección o, en su caso, copia debidamente diligenciada.

### **Artículo 39. Organización y funcionamiento de la inspección de consumo**

La organización y funcionamiento de la inspección de consumo de la Generalitat se determinará reglamentariamente. En todo caso, la inspección de consumo desarrollará sus funciones con arreglo a los principios de dependencia jerárquica, profesionalización, coordinación, especialización, sigilo profesional y, en todo caso, con sujeción a los principios de legalidad e imparcialidad.

### **Artículo 40. El personal de la inspección de consumo**

1. El personal de la inspección de consumo de la Generalitat, o acreditado por la misma, cuando actúe en el ejercicio de su función inspectora, tendrá la consideración de autoridad a todos los efectos, particularmente

respecto de la responsabilidad administrativa y penal de quienes ofrezcan resistencia o cometan atentados o desacato contra ellos, de hecho o de palabra, en actos de servicio o con motivo del mismo.

2. Para el desarrollo de sus actuaciones inspectoras, los agentes de la inspección o la autoridad competente en materia de consumo podrán solicitar el apoyo, concurso, auxilio y protección que les resulten precisos de cualquier otra autoridad.

3. Podrán requerir la exhibición de la documentación industrial, mercantil y contable que la ley obligue a tener cumplimentada y que se juzgue necesaria para realizar las comprobaciones que requiera su función, así como acceder directamente a los locales y dependencias en los que se realicen actividades o se almacenen bienes que tengan trascendencia para los consumidores.

4. Los inspectores de consumo, que tendrán las potestades que les atribuya esta ley y sus normas de desarrollo, habrán de actuar con la debida proporcionalidad, procurando ocasionar la mínima perturbación posible en el desarrollo de la actividad inspeccionada, así como en los derechos de los sujetos afectados. En todo caso, estarán obligados a observar un estricto deber de secreto en relación con las informaciones obtenidas en el ejercicio de sus funciones.

5. El personal de la inspección de consumo deberá identificarse como tal cuando se encuentre en el ejercicio de sus funciones inspectoras, exhibiendo la correspondiente acreditación oficial.

La identificación del inspector será siempre necesaria para ejercer potestades, hacer requerimientos y advertencias, imponer deberes, imponer la colaboración del sujeto inspeccionado y para todas las diligencias que practiquen.

6. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana con competencia en materia de consumo impulsarán la formación continuada del personal inspector.

#### **Artículo 41. De la actividad inspectora**

Corresponden a la inspección de consumo las siguientes funciones:

1. Realizar la labor de vigilancia, control general, inspección e investigación ante indicios de irregularidad.
2. Informar a las empresas, durante la realización de sus actuaciones, sobre las exigencias, cumplimiento y aplicación de la normativa vigente en materia de protección y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.
3. Advertir al inspeccionado de la situación irregular en la que se encuentra e indicar un plazo prudencial, atendiendo a las circunstancias concurrentes, suficiente para que realice las modificaciones necesarias.
4. Adoptar provisionalmente en casos de urgencia las medidas necesarias para proteger el derecho a la salud y seguridad y a la protección de los intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios según lo dispuesto en esta ley.
5. Realizar las actuaciones previas a un eventual procedimiento sancionador que juzgue necesarias el órgano competente para la incoación.
6. Colaborar en los procedimientos administrativos sancionadores o en los procedimientos de otro tipo practicando las diligencias que ordene el órgano competente.

#### **Artículo 42. Facultades de la inspección y acceso a establecimientos y documentos**

El personal de la inspección de consumo, cuando actúe en el ejercicio de sus funciones, estará facultado para:

1. Acceder sin previo aviso a los establecimientos industriales o comerciales abiertos al público y a cualquier dependencia u oficina en los que se realicen actividades que puedan afectar a los consumidores.

En el caso de apreciar indicios de irregularidad que lo justifiquen, o cuando ello fuera necesario por razones de urgencia, los inspectores de consumo podrán acceder a cualquier lugar o recinto, aunque no estén abiertos al público en general, y ello sin perjuicio de la necesidad de contar, en su caso, con el consentimiento del afectado o con autorización judicial.

2. Exigir la exhibición de los documentos que sean obligatorios según la actuación que estén realizando, así como obtener copias y reproducciones. En el caso de apreciar indicios de irregularidad que lo justifiquen, los inspectores de consumo podrán examinar toda la documentación mercantil, industrial o contable de la empresa inspeccionada y sacar notas o copias, así como solicitar de terceros datos o antecedentes útiles para la investigación. En particular, podrán requerir información de los datos transmitidos, las actividades realizadas y la identificación de los destinatarios de sus servicios a los intermediarios de servicios de la sociedad de la información. Dichas actuaciones tendrán, en todo caso, carácter confidencial.

3. Requerir la remisión a las oficinas administrativas de la documentación necesaria.

4. Proceder a realizar las pruebas, investigaciones o exámenes necesarios para comprobar el cumplimiento de las normas que protegen los derechos de los consumidores, así como tomar muestras para la realización de análisis y comprobaciones en la forma y condiciones que, en su caso, se determinen reglamentariamente.

5. Requerir la comparecencia y colaboración de cualquier persona física o jurídica que de forma directa o indirecta pudiera tener alguna relación con el objeto de la inspección. El requerimiento de la comparecencia o colaboración se podrá efectuar durante la visita inspectora o por cualquier otro medio aceptado en derecho, en la empresa inspeccionada, en los locales relacionados con la actividad y en las dependencias de los propios órganos de control.

#### **Artículo 43. Obligaciones de los inspeccionados**

Las personas físicas o jurídicas que produzcan, importen, distribuyan, comercialicen o suministren productos, bienes y servicios, sus representantes legales o las que estén a cargo del establecimiento en el momento de la inspección estarán obligadas a:

1. Permitir y facilitar la inspección y el acceso a las dependencias del establecimiento.
2. Suministrar toda clase de información sobre las instalaciones, productos o servicios, así como la autorización, permisos y licencias necesarios para el ejercicio de la actividad, permitiendo que el personal de la inspección compruebe directamente los datos aportados.
3. Poner a disposición de la inspección la documentación que sirva de justificación de las transacciones efectuadas, de los precios y márgenes aplicados, tales como contratos, facturas, albaranes y demás documentos exigidos legalmente, así como aquellos que sean necesarios para determinar las responsabilidades pertinentes.
4. Facilitar la obtención de copia o la reproducción de la documentación citada en los puntos anteriores.
5. Comparecer donde y cuando sean requeridos justificadamente por los servicios competentes.
6. Permitir que se practique la toma de muestras o que se efectúe cualquier otro tipo de control o ensayo sobre los productos, bienes y servicios en cualquier fase de su comercialización.
7. Depositar y conservar adecuadamente los productos, bienes y servicios sujetos a medidas provisionales, siguiendo en todo momento las instrucciones formuladas por los servicios competentes al respecto.
8. Facilitar personal y medios para la práctica de las inspecciones, cuando le fuera motivadamente requerido.
9. Acudir, por sí mismas o por medio de sus representantes, a las dependencias de la inspección de consumo a

requerimiento de los agentes de inspección o de los órganos competentes, a fin de aportar nuevos datos o comprobar las diligencias de inspección.

#### **Artículo 44. Colaboración con los servicios de inspección**

Las empresas con participación pública, organizaciones empresariales y corporativas, así como las organizaciones y asociaciones de consumidores, suministrarán, si son requeridas para ello, la información que les soliciten los servicios de inspección de consumo para el esclarecimiento de los hechos lesivos de los derechos de los consumidores y sus responsables, salvo cuando haya causa legal que lo impida.

#### **Artículo 45. Toma de muestras**

1. Reglamentariamente se regulará la toma de muestras de los bienes inspeccionados con la finalidad de someterlos a ensayos, pruebas o estudios mediante los cuales se determine el grado de cumplimiento de las condiciones exigibles para garantizar la salud y la seguridad de los consumidores y usuarios y la comprobación del cumplimiento de las condiciones de normalización para su puesta a disposición de los consumidores.

2. La toma de muestras se efectuará por triplicado, y las cantidades que compongan cada uno de los ejemplares de muestra tendrán la dimensión o tamaño suficiente para garantizar la práctica correcta de los análisis o comprobaciones.

3. La muestra puede estar constituida por un solo ejemplar en el caso de productos sometidos a certificación u homologación que se sometan a ensayo para determinar su seguridad o aptitud funcional. Asimismo, la muestra podrá limitarse a un único ejemplar en los supuestos en que técnicamente no sea posible su obtención por triplicado.

En estos casos se notificará previamente a las partes interesadas la realización del ensayo al objeto de que puedan personarse y efectuar cuantas alegaciones estimen oportunas.

4. En cualquier caso, la realización de las referidas pruebas deberá garantizar el debido respeto al principio de contradicción y defensa, asumiendo la administración actuante el coste de la muestra y análisis inicial. Si se comprobara la existencia de una infracción, junto a la sanción que se imponga, se exigirá del responsable el pago de los gastos ocasionados con motivo de la toma de muestras y los pertinentes ensayos, pruebas o estudios en la forma que se determine reglamentariamente.

#### **Artículo 46. Actas de inspección**

1. Los inspectores de consumo extenderán la correspondiente acta de sus visitas o de cualquier otra actuación de vigilancia, control o inspección.

2. Reglamentariamente se regulará el contenido de las actas, que en todo caso deberán reflejar las medidas provisionales adoptadas por el inspector en casos de urgente necesidad para preservar la salud o la seguridad de los consumidores ante un peligro inminente y grave o para no perjudicar sus intereses económicos y sociales, así como su causa y su finalidad. En las actas se harán constar las alegaciones del compareciente y las pruebas documentales aportadas por éste. Los documentos anexos al acta habrán de ser diligenciados por el inspector actuante.

3. Cuando en la inspección haya comparecido el sujeto inspeccionado o un representante suyo, el inspector deberá entregarle una copia del acta o, en su caso, hacer constar que no desea recibirla. La negativa a firmar el

acta no invalida su contenido ni su valor probatorio.

4. De conformidad con lo previsto en la normativa administrativa general, los hechos constatados personalmente por los inspectores de consumo o por otros servicios de inspección, que estén recogidos en las actas y diligencias 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.

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

### **CAPÍTULO III. De las medidas provisionales**

#### **Artículo 47. Medidas provisionales**

1. Sin perjuicio de las medidas que se puedan adoptar en el curso del procedimiento sancionador, el órgano competente en materia de consumo adoptará, mediante acuerdo motivado, las medidas provisionales que considere oportunas, de entre las señaladas en el artículo siguiente, en aquellos supuestos en que existan indicios de vulneración de los derechos reconocidos a los consumidores y usuarios y, en todo caso, en los siguientes:

- a) Cuando existan indicios racionales de riesgo para la salud y seguridad de los consumidores y usuarios.
- b) Cuando puedan lesionarse de forma grave los intereses económicos y sociales de los consumidores.

2. En situaciones de urgencia, o si en el transcurso de las actuaciones de inspección y control se observasen indicios racionales de riesgo para la salud y seguridad o graves perjuicios para los intereses económicos de los consumidores, el personal de la inspección podrá adoptar las medidas provisionales previstas en la presente ley, debiendo ser ratificadas por el órgano competente en el plazo de cinco días hábiles, computados desde el día siguiente a aquel en que se hayan adoptado, cesando sus efectos si en dicho plazo no se produce la notificación de la ratificación o su intento.

3. Acordada la adopción de medidas provisionales, se procederá a comunicar su adopción a los órganos que pudieran tener competencias concurrentes en la materia y, con carácter prioritario, al órgano competente en materia de sanidad cuando existieran indicios de riesgo para la salud de las personas.

4. Las medidas podrán afectar a los responsables de la producción, distribución, almacenamiento o comercialización de bienes o servicios y a cualquier otro responsable, aunque ignorasen o no hubiesen podido conocer las irregularidades del producto o actividad. Pueden tener uno o varios destinatarios concretos o una pluralidad indeterminada de sujetos, o incluso carácter general.

5. La adopción de cualquier medida provisional es compatible con la iniciación previa, simultánea o posterior de un procedimiento sancionador.

#### **Artículo 48. Tipos de medidas provisionales**

1. Para garantizar la protección frente a los riesgos que afecten a la salud y seguridad de los consumidores, el órgano competente en materia de consumo podrá:

- a) Prohibir temporalmente la comercialización de un producto o de un lote de productos, en cualquier fase de su comercialización, interviniendo cautelarmente, en su caso, los productos de que se trate y estableciendo las medidas de acompañamiento necesarias para garantizar el cumplimiento de la prohibición.

b) Prohibir temporalmente, durante el período necesario para efectuar los diferentes controles, que se suministre, proponga el suministro o se exponga un producto o un lote de productos cuando existan indicios de su peligrosidad.

c) Suspender temporalmente la prestación de un servicio, imponiendo las medidas de acompañamiento necesarias para garantizar el cumplimiento de la suspensión.

d) Clausurar temporalmente establecimientos.

e) Imponer la exhibición de carteles en establecimientos e inserción de anuncios en medios de comunicación advirtiendo a los consumidores para que se abstengan de consumir o utilizar un producto o un servicio que pueda suponer un riesgo.

f) Cualquier otra medida que sea necesaria por existir indicios racionales de riesgo para la salud y la seguridad de los consumidores y usuarios.

2. Para garantizar la protección de los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores, la autoridad competente en materia de consumo podrá:

a) Prohibir la prestación de los servicios o la comercialización de los productos cuya adulteración, falsificación, o falta de adecuación a la normativa que sea aplicable, haya sido suficientemente acreditada.

b) Cualquier otra medida que sea necesaria por existir indicios racionales de vulneración de los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios.

#### **Artículo 49. Procedimiento**

1. Adoptada una medida provisional, se procederá al inicio y tramitación del procedimiento correspondiente de conformidad con lo previsto en la legislación reguladora del procedimiento administrativo común.

2. La resolución del procedimiento podrá elevar a definitivas las medidas provisionales adoptadas e incluirá los plazos y condiciones para su ejecución.

3. Atendiendo a la gravedad de los hechos y a fin de evitar daños irreparables, podrá acordarse la tramitación de urgencia del procedimiento administrativo. En cualquier fase del mismo, el órgano competente podrá ordenar la práctica de las inspecciones y controles necesarios para su resolución.

4. La resolución que se adopte no impedirá, en su caso, la iniciación simultánea de un procedimiento sancionador, si concurren infracciones en materia de protección al consumidor.

5. Los gastos que se originen en relación con los bienes y servicios sujetos a medidas provisionales, como gastos de almacenaje, traslado, rectificación, subsanación, certificación o, en su caso, destrucción de los productos, serán a cargo del responsable de los mismos cuando las medidas sean confirmadas. Los gastos de ensayos y pruebas solicitadas por el interesado, a fin de acreditar sus manifestaciones, correrán por cuenta del mismo.

6. A fin de garantizar la eficacia de las resoluciones adoptadas, el interesado deberá justificar documentalmente el cumplimiento de las obligaciones impuestas. Si se considera necesario, éstas se practicarán en presencia del personal de inspección.

#### **Artículo 50. Proporcionalidad de las medidas provisionales**

Las medidas de los artículos precedentes deberán ser proporcionales a la intensidad del riesgo o al daño que se pretenda evitar y, en su caso, durar el tiempo estrictamente necesario para la realización de los oportunos

controles y verificaciones en los centros cualificados para ello, o el que los interesados inviertan en la subsanación del problema o completa eliminación del riesgo, lo que habrá de ser convenientemente verificado por la autoridad que ordenó la medida.

#### **Artículo 51. Comunicación de las medidas adoptadas**

1. Cuando las situaciones a que se refieren los artículos anteriores puedan afectar al ámbito de competencias de otros órganos o administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, se podrán inmediatamente en conocimiento de aquéllos con todos los datos relevantes, y si las medidas ya han sido acordadas, con indicación de las medidas adoptadas, extremándose en tales casos los deberes de coordinación y colaboración administrativa.

2. Si el riesgo, presumiblemente, puede trascender el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana, la autoridad competente lo pondrá en conocimiento del resto de las administraciones públicas cuyo territorio pueda verse afectado, a través de las vías y procedimientos establecidos.

#### **Artículo 52. Multas coercitivas**

1. A fin de garantizar la eficacia de las resoluciones contempladas en el presente capítulo, el órgano competente, de conformidad con la legislación vigente, podrá imponer multas coercitivas.

2. El órgano que dictó la resolución deberá cursar por escrito un requerimiento previo de ejecución de la resolución, razonando en el mismo la gravedad que motivó la resolución adoptada y advirtiendo a su destinatario del plazo de tiempo que dispone para su cumplimiento y de la cuantía de la multa coercitiva que le puede ser impuesta en caso de incumplimiento. El plazo señalado debe ser, en todo caso, suficiente para el cumplimiento de la obligación de que se trate, y la multa proporcionada a la gravedad y alarma social generada, no pudiendo exceder nunca de 3.000 euros.

3. Si se comprobare el incumplimiento de lo ordenado, se podrán reiterar las citadas multas por períodos que no pueden ser inferiores al señalado en el primer requerimiento.

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

### **CAPÍTULO IV. Hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios**

#### **Artículo 53. Hojas de reclamaciones**

1. Todas las personas físicas o jurídicas, profesionales o empresarios y todos los establecimientos de la Comunitat Valenciana, fijos o ambulantes, de titularidad pública o privada, que, en régimen de derecho privado, comercialicen bienes inmuebles o muebles, productos o presten servicios a los consumidores en la Comunitat, deberán tener a disposición de los consumidores y entregarles de forma gratuita las hojas de reclamaciones instrumentalizadas en impreso normalizado. Del mismo modo, deberán tener hojas de reclamaciones a disposición del consumidor, los sujetos que comercialicen bienes o presten servicios fuera del establecimiento, así como los espectáculos públicos y actividades recreativas.

2. La tramitación de las hojas de reclamaciones y la posibilidad de su presentación telemática se regulará reglamentariamente.

3. Las hojas de reclamaciones se anunciarán en los establecimientos mediante carteles colocados al efecto en sitio claramente visible al público, en las condiciones que se establezca reglamentariamente.

## **TÍTULO IV. De la potestad sancionadora**

### **CAPÍTULO I. Disposiciones generales**

#### **Artículo 54. Responsabilidades**

1. La responsabilidad administrativa regulada en este título lo será sin perjuicio de la responsabilidad civil, penal o de cualquier otro tipo en la que puedan incurrir los diferentes sujetos que intervienen en el proceso de producción, fabricación, elaboración, almacenamiento, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios.

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

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

#### **Artículo 55. Potestad sancionadora**

1. En el ámbito de la presente ley, y sin perjuicio de lo previsto en el artículo siguiente, la potestad sancionadora corresponde a la Generalitat, quien la ejercerá a través de los siguientes órganos:

a) La conselleria competente en materia de consumo, mediante los órganos que reglamentariamente se determinen, para las infracciones leves y graves.

b) El Consell, para las infracciones muy graves.

2. Cuando en el mismo procedimiento se contemplen diversas infracciones calificadas de forma distinta, el órgano competente para dictar resolución será el que tenga la competencia para sancionar la más grave.

#### **Artículo 56. Competencia sancionadora de los municipios**

1. Sin menoscabo de las competencias sancionadoras de la Generalitat, que podrán ejercerse en todo caso, los municipios podrán iniciar, instruir y resolver los procedimientos sancionadores previstos en la presente ley. A estos efectos, y sin perjuicio de que el importe de las sanciones a imponer por los municipios sea el previsto en el artículo 71 de la presente ley, su competencia orgánica se determinará conforme a la legislación de régimen local y a sus normas de organización.

2. Las competencias sancionadoras de los municipios estarán referidas a infracciones en las que concurran las circunstancias siguientes:

- a) Haber sido detectadas o conocidas por los propios servicios municipales.
- b) Haberse desarrollado la conducta tipificada íntegramente en el término municipal correspondiente.
- c) No haberse iniciado el correspondiente procedimiento sancionador por los órganos competentes de la Generalitat.

3. Cuando los órganos del municipio tuvieran conocimiento de la comisión de conductas tipificadas como infracciones en la presente ley no localizadas exclusivamente dentro de su término municipal, lo pondrán en conocimiento de los órganos competentes de la Generalitat de forma inmediata, remitiendo toda la documentación sobre las actuaciones practicadas. De igual modo, y sin perjuicio de las competencias sancionadoras previstas para las infracciones localizadas exclusivamente dentro de su término municipal, los municipios motivadamente podrán poner los hechos en conocimiento de los órganos competentes de la administración autonómica para su correspondiente sanción.

4. Los órganos competentes de la Generalitat se inhibirán de ejercer su potestad sancionadora cuando tuvieran conocimiento de que se ha incoado con anterioridad un procedimiento sancionador por los órganos competentes de un municipio con identidad de sujeto, hecho y fundamento. A estos efectos, los órganos competentes del municipio pondrán en conocimiento de los órganos competentes de la Generalitat de forma inmediata la incoación de un procedimiento sancionador. No obstante, si durante la tramitación se descubrieran infracciones conexas en otros términos municipales que hicieren conveniente la instrucción de un único procedimiento, los órganos competentes de la Generalitat podrán requerir motivadamente a la administración local para que se abstenga de continuar la tramitación iniciada y remita, en el menor tiempo posible, toda la documentación e información que obrare en su poder.

5. Los órganos competentes de los municipios se inhibirán de ejercer su potestad sancionadora cuando tuvieran conocimiento de que se ha incoado con anterioridad un procedimiento sancionador por los órganos competentes de la Generalitat con identidad de sujeto, hecho y fundamento.

A estos efectos, los órganos competentes de la Generalitat pondrán en conocimiento del municipio, que pudiera ejercer la competencia sancionadora de acuerdo con lo previsto en la presente ley, de forma inmediata la incoación de un procedimiento sancionador.

#### **Artículo 57. Coordinación y colaboración administrativa**

Los órganos de la administración autonómica y local cuyas competencias puedan concurrir en el ámbito de actuación de la presente ley quedan obligados a actuar bajo los principios de coordinación y colaboración.

#### **Artículo 58. Sujetos responsables**

1. Serán responsables como autores las personas físicas o jurídicas que por acción u omisión cometan alguna de las infracciones tipificadas en esta ley.

2. Cuando en relación con los mismos bienes o servicios hayan intervenido distintos sujetos en la cadena de producción, elaboración, almacenamiento, distribución o comercialización, cada uno será responsable de las infracciones que, en su caso, haya cometido.

3. En las infracciones cometidas en productos envasados se considerará responsable a la firma o razón social cuyo nombre figure en la etiqueta, presentación o publicidad, salvo que se demuestre la falsificación o la mala conservación del producto por su tenedor y siempre que se especifiquen en el envasado original las condiciones de conservación.

4. Si el producto 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. En los productos etiquetados en idioma distinto de los oficiales se imputará la responsabilidad preferentemente al distribuidor de los mismos.

5. 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.

6. En las infracciones cometidas en la prestación de servicios se considerará responsable a la persona física o jurídica obligada a la prestación del servicio.

7. Cuando se trate de infracciones cometidas con ocasión de la comercialización o distribución de productos o servicios franquiciados, será responsable tanto el vendedor o prestador directo del servicio como la persona o entidad franquiciadora.

8. Las personas físicas o jurídicas que resulten presuntamente responsables de los hechos que sean constitutivos de infracción administrativa, tendrán la consideración de interesados en los procedimientos sancionadores que se instruyan, en materia de consumo, por las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana.

9. En los procedimientos sancionadores se garantizará al presunto responsable, entre otros, los siguientes derechos:

a) A ser notificado de los hechos que se le imputen, de las infracciones que tales hechos puedan constituir y de las sanciones que en su caso se les pudieran imponer, así como de la identidad del instructor, de la autoridad competente para imponer la sanción y de la norma que atribuye tal competencia.

b) A formular alegaciones y utilizar los medios de defensa admitidos por el ordenamiento jurídico que resulten procedentes.

c) Los demás derechos reconocidos por la legislación estatal y autonómica que resulte de aplicación.

### **Artículo 59. Lugar de comisión de la infracción**

1. Las competencias sancionadoras previstas en este título se referirán a infracciones cometidas en el territorio de la Comunitat Valenciana, con independencia de la nacionalidad y del lugar donde radique el domicilio social o residencia del empresario o profesional.

2. A los efectos previstos en este título, las infracciones se entenderán cometidas en cualquiera de los lugares en que se desarrollen las acciones u omisiones constitutivas de las mismas y, en todos aquellos en que se manifieste la lesión o riesgo para los intereses de los consumidores y usuarios protegidos por la norma sancionadora.

3. En el caso de la publicidad y de las distintas modalidades de contratación a distancia y de comercio electrónico, la infracción se entenderá cometida donde radique el domicilio del consumidor.

### **Artículo 60. Medidas provisionales**

1. Las medidas previstas en el capítulo III del título III de esta ley podrán ser adoptadas en el mismo acuerdo de iniciación del procedimiento o durante la instrucción del mismo por el órgano competente para resolver o para iniciar el procedimiento, siempre que concurra una situación de riesgo para la salud o la seguridad de los consumidores o usuarios o puedan lesionarse sus intereses económicos y sociales.

2. Las medidas provisionales se extinguirán con la eficacia de la resolución administrativa que ponga fin al procedimiento sancionador.

## **Artículo 61. Reposición de la situación alterada por la infracción e indemnización de daños y perjuicios**

Conforme a lo previsto en el [artículo 130.2](#) de la [Ley 30/1992, de 26 de noviembre](#), de Régimen Jurídico de las administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las responsabilidades administrativas que se deriven del procedimiento sancionador serán compatibles con la exigencia al infractor, en dicho procedimiento, 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 para imponer la sanción, debiendo, en este caso, notificarse al infractor para que, en el plazo que al efecto se determine, proceda a su satisfacción, y quedando, de no hacerse así, expedita la vía judicial o, en su caso, extrajudicial correspondiente.

## **CAPÍTULO II. Infracciones**

### **Artículo 62. Concepto**

1. Constituyen infracciones administrativas en materia de consumo las acciones u omisiones de los distintos sujetos responsables tipificadas en la presente ley y en el resto de normativa general y sectorial en materia de defensa de los consumidores y usuarios y las prácticas comerciales desleales con los consumidores.

2. Las infracciones se califican como leves, graves y muy graves.

3. Al responsable de dos o más infracciones se le impondrán todas las sanciones correspondientes. No obstante, en el caso de que un solo hecho sea constitutivo de dos o más infracciones, o cuando una de ellas sea medio para cometer la otra, la sanción o sanciones se impondrán en proporción a la gravedad de la conducta. Del mismo modo, tendrá la consideración de una sola infracción administrativa continuada la realización de una pluralidad de acciones u omisiones tipificadas en esta ley que infrinjan un mismo mandato, en ejecución de un plan preconcebido o aprovechando idéntica ocasión.

4. Tendrá la consideración de infracción administrativa permanente la realización de una única acción u omisión tipificada en la presente ley que se mantiene durante un período prolongado de tiempo.

### **Artículo 63. Protección de la salud y seguridad de los consumidores**

Constituyen infracción en materia de protección de la salud y seguridad de los consumidores:

1. Las acciones u omisiones que produzcan riesgos para la salud o seguridad de los consumidores, sea en forma deliberada o por negligencia.

2. El incumplimiento o desatención de los requerimientos o advertencias que concretamente formulen las autoridades competentes para situaciones específicas, al objeto de corregir o evitar situaciones o circunstancias que puedan resultar perjudiciales para la salud o seguridad de los consumidores.

3. El incumplimiento de las disposiciones sobre seguridad de productos, bienes y servicios.

### **Artículo 64. Alteración, adulteración o fraude en productos y servicios**

Constituyen infracciones por alteración, adulteración o fraude en productos y servicios:

1. La elaboración, distribución, suministro o venta de productos a los que se haya adicionado o sustraído cualquier sustancia o elemento para variar su composición o calidad, o encubriendo la inferior calidad o alteración de los productos utilizados.
2. La elaboración, distribución, suministro o venta de productos y servicios cuando su composición, calidad, cantidad, etiquetado o precio no se ajuste a las disposiciones vigentes, o difiera de la declarada u ofertada.
3. La manipulación de los aparatos o sistemas de medición puestos a disposición de los consumidores.
4. El fraude en cuanto al origen, calidad, composición, cantidad, peso o medida de cualquier clase de productos, bienes o servicios destinados al público, o sobre su presentación o cualquier otra información que induzca o pueda inducir al engaño o confusión, o enmascare la verdadera naturaleza del producto, bien o servicio.
5. El incumplimiento, en la prestación de todo tipo de servicios, de las condiciones de calidad, naturaleza, plazo o precio, de acuerdo con la normativa que resulte aplicable o con las condiciones pactadas.

#### **Artículo 65. Normalización técnica, condiciones de venta y documentación**

Constituyen infracciones en materia de normalización técnica, documentación y condiciones o técnicas de venta y suministro de productos y servicios:

1. El incumplimiento de las disposiciones que normalicen productos y servicios, así como de aquellas que regulen los requisitos documentales y de funcionamiento establecidos en la normativa vigente reguladora de la actividad.
2. La puesta en el mercado de productos cuya comercialización haya sido declarada prohibida por una norma o por una resolución administrativa, así como la comercialización de aquellos, que precisando autorización administrativa, carezcan de ella, siempre que no esté atribuida a otra autoridad.
3. El incumplimiento de las normas reguladoras de precios, incluidas las referentes a marcado y exhibición de los mismos.
4. La realización de transacciones en las que se imponga injustificadamente al consumidor condiciones, recargos o cobros indebidos, prestaciones accesorias no solicitadas o cantidades mínimas, así como la no aceptación de los medios de pago admitidos legalmente u ofertados.
5. El uso de prácticas comerciales desleales con los consumidores y usuarios y la realización de publicidad ilícita, infringiendo lo dispuesto por las disposiciones aplicables.
6. El incumplimiento de las obligaciones de información exigidas en la normativa aplicable.
7. La negativa o falta de expedición de la correspondiente factura o documento acreditativo de las transacciones comerciales o por la prestación de servicios, así como su emisión con incumplimiento de los requisitos preceptivos.
8. El no facilitar presupuesto previo en los casos en que sea obligatorio por la normativa correspondiente.
9. El no entregar resguardo de depósito en los casos en que sea obligatorio por la normativa correspondiente.
10. Realizar trabajos de reparación, instalación o similares al consumidor cuando no hayan sido solicitados o autorizados por éste.
11. La facturación de trabajos no realizados o de piezas de calidad inferior a la contratada.
12. Incluir en la oferta, promoción, publicidad o contrato, formatos, tamaños de letras o contrastes que dificulten su lectura y comprensión o que incumplan la normativa específica aplicable.

### **Artículo 66. Contratación a distancia y fuera de establecimientos mercantiles**

Constituyen infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios en la contratación a distancia y fuera de establecimientos mercantiles:

1. El incumplimiento de las obligaciones que la regulación de contratos celebrados a distancia impone en materia de información y documentación que se debe suministrar al consumidor, de los plazos de ejecución y de devolución de cantidades abonadas, los envíos no solicitados por el consumidor con pretensión de cobro y el uso de técnicas de comunicación que requieran el consentimiento expreso previo o la falta de oposición del consumidor, cuando no concurra la circunstancia correspondiente.

2. El incumplimiento del régimen establecido en materia de contratos celebrados fuera de establecimientos mercantiles.

### **Artículo 67. Garantía y servicio posventa**

Constituyen infracciones en materia de garantía:

1. La no entrega a los consumidores de documento de garantía en los términos previstos en su normativa específica.

2. La vulneración o inobservancia del derecho de garantía en la compra de bienes de consumo o prestación de servicios reconocidos en la normativa específica.

3. La no asunción o incumplimiento de la garantía comercial publicitada o entregada al consumidor en el momento de la adquisición de productos, bienes o servicios.

4. Poner a disposición de los consumidores bienes de uso duradero sin existir piezas de repuesto en la forma obligada, así como el incumplimiento, por quien en cada caso esté obligado, del deber de garantizar la existencia de repuestos en las condiciones establecidas por las leyes y reglamentos.

5. Publicitar o inducir al consumidor a confiar en la existencia de un servicio técnico posventa cuando esto no es cierto, o no informar que está en un país distinto del domicilio del consumidor, o que el idioma para relacionarse es distinto del oficial de España o del utilizado en el contrato.

### **Artículo 68. Información y vigilancia**

Constituyen infracciones en materia de información, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución:

1. La resistencia, negativa u obstrucción a facilitar las labores de inspección, a suministrar datos o informaciones solicitadas por las autoridades competentes o sus agentes, en el curso de las funciones de información, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución, ya sea por parte del titular del establecimiento como de las personas que actúen bajo su dependencia, en el plazo concedido.

2. El suministro de información inexacta o incompleta o el incumplimiento de los requerimientos de subsanación de irregularidades efectuados por las autoridades de consumo o sus agentes.

3. La manipulación, traslado o disposición en cualquier forma de las muestras depositadas reglamentariamente, o de las mercancías decomisadas o sujetas a medidas provisionales por las autoridades competentes.

4. El incumplimiento de las medidas provisionales, adoptadas por las autoridades competentes, en los procedimientos iniciados como consecuencia de las actuaciones de control efectuadas para la debida protección de los derechos reconocidos en esta ley y normas aplicables, así como el incumplimiento de las medidas que resultan necesarias para asegurar la eficacia de las resoluciones administrativas que pudieran recaer en los procedimientos sancionadores.

5. La excusa reiterada, negativa o resistencia a la comparecencia de las personas físicas o jurídicas, ante las dependencias propias o de las autoridades competentes, siempre que medie requerimiento notificado y expreso al respecto por parte de las autoridades competentes o sus agentes en desarrollo de las labores de información, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución.

6. La coacción, amenaza, represalia y cualquier otra forma de presión ejercida sobre los funcionarios encargados de las actuaciones a que se refiere la presente ley.

### Artículo 69. Otras infracciones

Se considerarán también como infracciones en materia de consumo:

1. La introducción de cláusulas abusivas en los contratos.

2. Las limitaciones o exigencias injustificadas al derecho del consumidor de poner fin a los contratos de prestación de servicios o suministro de productos de tracto sucesivo o continuado, la obstaculización al ejercicio de tal derecho del consumidor a través del procedimiento pactado, la falta de previsión de éste o la falta de comunicación al usuario del procedimiento para darse de baja en el servicio.

3. Incluir en los contratos con consumidores y usuarios reenvíos a condiciones generales o características contenidas en textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, o sin permitir al adherente una posibilidad efectiva de conocer su existencia, alcance y contenido en el momento de la celebración de aquel.

4. La no tenencia de hojas de reclamaciones en modelo oficial a disposición de los consumidores y usuarios, así como la falta de la correspondiente información sobre las mismas según la normativa aplicable.

5. La negativa a facilitar las hojas de reclamaciones al consumidor o usuario que las solicite.

6. La negativa a satisfacer las demandas del consumidor o usuario, cualquiera que sea su nacionalidad o lugar de residencia, cuando su satisfacción esté dentro de las disponibilidades del empresario, así como cualquier forma de discriminación con respecto a las referidas demandas, sin que ello menoscabe la posibilidad de establecer diferencias en las condiciones de acceso directamente justificadas por criterios objetivos.

7. Las conductas discriminatorias en el acceso a los bienes y la prestación de los servicios, y en especial las previstas como tales en la [Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo](#), para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

8. Realizar cualquier conducta que suponga un incumplimiento de los deberes, prohibiciones y requisitos establecidos legal o reglamentariamente en beneficio de los consumidores si, tras el requerimiento de la administración y el transcurso del tiempo concedido para ello, no se realizan las correcciones oportunas.

9. Cualquier otro incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en la legislación en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

### Artículo 70. Calificación de las infracciones

1. Todas las acciones u omisiones recogidas en los artículos anteriores tendrán la calificación de leves, salvo las señaladas en los puntos 2 y 3 de este artículo.

2. En todo caso serán calificadas como graves las siguientes infracciones:
- a) Las de los puntos 1 y 2 del artículo 63.
  - b) Las del punto 3 del artículo 63 cuando afecten a un colectivo objeto de especial protección.
  - c) Las del artículo 64 cuando afecte a un número considerable de consumidores y usuarios.
  - d) Las del punto 2 del artículo 65.
  - e) La del punto 3 del artículo 65 cuando pueda resultar afectado un colectivo importante de consumidores y usuarios o se realicen reiterada o deliberadamente.
  - f) Las del punto 4 del artículo 65 cuando resulte afectado un número considerable de consumidores.
  - g) Las del punto 5 del artículo 65.
  - h) Las del punto 11 del artículo 65 cuando la no realización del trabajo o la puesta de piezas de inferior calidad inferior puedan suponer un riesgo para la salud o seguridad de los consumidores y usuarios.
  - i) Las descritas en el artículo 66.
  - j) La de los puntos 2 y 3 del artículo 67 cuando pueda resultar afectado un colectivo importante de consumidores y usuarios o se realicen reiterada o deliberadamente.
  - k) Las del punto 1 del artículo 68 cuando exista reiteración de la conducta por el infractor o tratándose de un distribuidor, importador o fabricante no facilite la información requerida para la retirada de un producto que pueda afectar a la salud o seguridad de los consumidores y usuarios.
  - l) Las del punto 2 del artículo 68 cuando de la información facilitada se omitan datos que puedan afectar a la salud o seguridad de los consumidores y usuarios.
  - m) Las que obstaculicen las tareas de inspección de los puntos 3 y 6 del artículo 68.
  - n) La señalada en el punto 1 del artículo 69.
  - o) Las que puedan afectar a un número importante de consumidores y usuarios o se actúe dolosa o negligentemente en caso del punto 5 del artículo 69.
  - p) La comisión de dos infracciones leves en el año inmediatamente anterior.
3. Las infracciones calificadas como graves, de acuerdo con los apartados anteriores, tendrán la calificación de muy graves cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:
- a) Grave riesgo para la salud.
  - b) Que produzcan una alteración social grave, originando alarma o desconfianza en los consumidores o afectando desfavorablemente a un sector económico.
  - c) Que la negativa a facilitar información o prestar colaboración a los servicios de control o inspección sea absoluta.
  - d) Que el infractor goce de posición de dominio en el mercado, o cuando mediante tales infracciones obtenga unos beneficios desproporcionados.
  - e) La comisión de una infracción grave en el año inmediatamente anterior, siempre y cuando no sea a su vez consecuencia de la aplicación de la letra p del apartado anterior.

### **CAPÍTULO III. Sanciones**

## Artículo 71. Importe de las sanciones

1. Las infracciones serán sancionadas con apercibimiento o multas comprendidas entre los importes que se indican, de conformidad con la normativa básica estatal:

a) Infracciones leves: apercibimiento o multa hasta 3.005,06 euros. La sanción consistente en apercibimiento sólo podrá imponerse, por una sola vez, por meros incumplimientos formales o desatención a las simples indicaciones de la autoridad administrativa, cuando sean corregidos durante la instrucción del expediente.

b) Infracciones graves: entre 3.005,07 y 15.025,30 euros.

c) Infracciones muy graves: entre 15.025,31 y 601.012,10 euros.

La imposición de sanciones pecuniarias se hará de manera que la comisión de las infracciones no resulte más beneficiosa para el infractor que el cumplimiento de la norma infringida, por lo que la cuantía de la sanción en infracciones graves o muy graves podrá rebasarse hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los bienes o servicios objeto de la infracción.

2. Las anteriores cuantías se encontrarán, a su vez, divididas conforme al siguiente esquema:

a) Infracciones leves:

- Grado mínimo, desde apercibimiento hasta 1.000 euros.

- Grado medio, entre 1.000,01 y 2.000 euros.

- Grado máximo, entre 2.000,01 y 3.005,06 euros.

b) Infracciones graves:

- Grado mínimo, entre 3.005,07 y 7.000 euros.

- Grado medio, entre 7.000,01 y 11.000 euros.

- Grado máximo, entre 11.000,01 y 15.025,30 euros.

c) Infracciones muy graves:

- Grado mínimo, entre 15.025,31 y 210.000 euros.

- Grado medio, entre 210.000,01 y 405.000 euros.

- Grado máximo, entre 405.000,01 y 601.012,10 euros.

3. La graduación de las sanciones se hará atendiendo a la concurrencia de alguna de las siguientes circunstancias:

a) Riesgo para la salud.

b) Que se incurra en negligencia grave o intencionalidad.

c) La situación relevante en un sector del mercado.

d) Que el beneficio ilícito obtenido sea desproporcionado en relación con el valor del producto, bien o servicio.

e) Que pueda afectar previsiblemente a un número considerable de consumidores contratantes con el infractor.

f) Que afecte a un grupo de personas perteneciente a un colectivo objeto de especial protección.

g) Reincidencia, por comisión de una infracción de la misma naturaleza, sancionada por resolución firme en el año inmediatamente anterior.

h) El incumplimiento reiterado de las prohibiciones y requerimientos realizados formalmente.

i) Que exista reiteración, al haber sido sancionado por resolución firme por la comisión de otras infracciones tipificadas en la normativa de protección a los consumidores, en los dos años anteriores a la comisión de la nueva infracción.

j) Los daños y perjuicios causados a los consumidores y usuarios.

k) La reparación de los daños y perjuicios causados a los consumidores.

l) La rectificación de las irregularidades que han motivado la incoación del expediente.

4. Si iniciado un procedimiento sancionador el infractor reconoce su responsabilidad y acredita haber rectificado las circunstancias constitutivas de la infracción cometida, todo ello con anterioridad a que se dicte la resolución del expediente, se podrá resolver directamente éste, con la imposición de la sanción correspondiente a la cuantía mínima de cada uno de los grados, o en su caso, con la sanción de apercibimiento.

5. En el supuesto del apartado anterior, notificada la resolución sancionadora si el infractor ingresa la cuantía de la sanción impuesta dentro de los quince días siguientes le será descontado un 20 por ciento de su importe.



#### Notas de vigencia

Ap. 5 modificado por [art. 107](#) de [Ley 9/2011, de 26 de diciembre LCV\2011\480](#).

## Artículo 72. Sanciones complementarias para las infracciones graves y muy graves

1. En el supuesto de infracciones muy graves, podrá acordarse el cierre temporal del establecimiento, instalación o servicio por un plazo máximo de cinco años. En tal caso será de aplicación la legislación laboral en relación con las obligaciones de la empresa frente a los trabajadores.

2. La autoridad competente para resolver el expediente podrá acordar, como sanciones accesorias:

a) El decomiso de la mercancía adulterada, deteriorada, fraudulenta, no identificada o que pueda entrañar riesgo para la salud o intereses económicos de los consumidores.

La administración decidirá, en la misma resolución sancionadora, o con posterioridad, el destino que, dentro de las previsiones que reglamentariamente se establezcan, haya de darse a los objetos decomisados.

Serán de cuenta del infractor los gastos que originen las operaciones de intervención, transporte, depósito y destrucción de los bienes y productos, así como cuantos otros sean necesarios para asegurar el destino final de los mismos.

b) La publicidad de las sanciones impuestas, cuando hayan adquirido firmeza en vía administrativa, debe hacer referencia a los nombres y apellidos de las personas físicas responsables, la denominación o razón social de las personas jurídicas responsables, la naturaleza y la calificación de las infracciones y la cuantía de las sanciones. La publicidad se hará en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana y también podrá hacerse a través de los medios de comunicación social que se consideren adecuados con el fin de prevenir futuras conductas infractoras. El coste de la publicación de las resoluciones deberá correr a cargo de la persona o empresa sancionada. Esta información se facilitará al Consejo de Consumidores y de Usuarios de la Comunitat Valenciana.

3. En los supuestos de infracciones cometidas en la comercialización de productos peligrosos, por prácticas comerciales desleales, publicidad ilícita, garantías o existencia de cláusulas abusivas, podrá imponerse a la empresa la obligación de advertir a los consumidores afectados, bien individualmente cuando estén identificados, bien mediante la inserción de anuncios en medios de comunicación social.

4. El Consell podrá acordar, para las infracciones muy graves, la supresión, cancelación o suspensión total de toda clase de ayudas, créditos o subvenciones, reconocidos o solicitados en cualquiera de los órganos o de las

empresas públicas de la Generalitat.

5. Las empresas sancionadas por la comisión de infracciones muy graves podrán ser inhabilitadas para contratar con la administración durante un período máximo de cinco años, a partir de la fecha en que sea firme y definitiva la sanción impuesta.

## **CAPÍTULO IV. Prescripción**

### **Artículo 73. Prescripción de las infracciones**

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 al año, contados todos ellos desde el día en que la infracción se hubiera cometido.

2. A los efectos del cómputo del plazo de prescripción, se tendrán en cuenta las reglas siguientes:

a) Se entenderá cometida la infracción el día de finalización de la actividad o el del último acto con el que la infracción esté plenamente consumada.

b) En el caso de infracción continuada, el plazo comenzará a contarse desde el día en que se realizó la última de las acciones típicas incluidas en aquélla.

c) En el caso de infracción permanente, el plazo empezará a contarse desde que se ponga fin a la situación ilícita creada.

d) En el caso de que los hechos constitutivos de la infracción fueran desconocidos de manera general por carecer de cualquier signo externo, el plazo se computará desde su manifestación.

### **Artículo 74. Interrupción del plazo de prescripción**

1. La prescripción de las infracciones se interrumpirá en los términos previstos en la Ley de Régimen Jurídico de las administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

2. Sin perjuicio de lo previsto en el apartado anterior, interrumpirá la prescripción de las infracciones la apertura de un proceso en vía penal o la tramitación de otro procedimiento administrativo sancionador que impidieran iniciar o continuar el procedimiento sancionador previsto en la presente ley.

### **Artículo 75. Prescripción de las sanciones**

1. Las sanciones a que se refiere la presente ley prescribirán por el transcurso del plazo de cuatro años desde que adquieran firmeza en vía administrativa.

2. La prescripción de las sanciones se interrumpirá en los términos previstos en la Ley de Régimen Jurídico de las administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

## **CAPÍTULO V. Procedimiento**

## **Artículo 76. Procedimiento**

1. La imposición de las sanciones previstas en la presente ley requerirá la tramitación de un procedimiento en los términos previstos reglamentariamente.

2. El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa de un procedimiento sancionador será de seis meses contados desde la fecha del acuerdo de iniciación, transcurrido el cual se producirá la caducidad del mismo.

La declaración de caducidad del expediente no impedirá la incoación de un nuevo expediente si no hubiesen prescrito las infracciones.

3. Las solicitudes de análisis contradictorios interrumpirán el plazo de caducidad del procedimiento hasta que se reciban sus resultados. Lo mismo ocurrirá con los análisis dirimentes que fuera necesario practicar.

## **TÍTULO V. Solución extrajudicial de conflictos**

### **Artículo 77. Fomento de las soluciones extrajudiciales de conflictos**

Sin perjuicio de las acciones legales y competencias que pertenezcan al ámbito de los órganos judiciales, las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, en el ámbito de sus respectivas competencias, propiciarán, en colaboración con las asociaciones de consumidores y organizaciones empresariales de la Comunitat Valenciana y con la administración del Estado, la disponibilidad para los consumidores de sistemas operativos de resolución extrajudicial voluntaria y amistosa de conflictos y reclamaciones que les afecten como tales, siempre que no se trate de supuestos en los que concurra intoxicación, lesión o muerte, ni existan indicios racionales de delito.

### **Artículo 78. Mediación de consumo**

1. La mediación de consumo es un mecanismo por el que las partes de un conflicto, de forma totalmente voluntaria, son asistidas por un mediador imparcial para alcanzar, por sí mismas, un acuerdo para su resolución.

2. Los procedimientos de mediación de consumo que desarrollen las administraciones públicas y las entidades privadas de la Comunitat Valenciana deberán atenerse a los principios de voluntariedad, confidencialidad, imparcialidad, transparencia, eficacia y equidad.

3. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana garantizarán la formación permanente de los mediadores de consumo.

### **Artículo 79. Arbitraje de consumo**

1. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, en el ámbito de sus respectivas competencias, deberán potenciar y fomentar el desarrollo del Sistema Arbitral de Consumo, dotándolo para ello de los medios materiales y humanos que fueran necesarios. Para tal fin, habrán de articularse mecanismos eficaces mediante los cuales difundir de manera suficiente el arbitraje como medio de resolución extrajudicial de conflictos en materia de consumo.

2. En su organización, las Juntas Arbitrales de Consumo constituidas en la Comunitat Valenciana contarán con una unidad de arbitraje y una unidad de mediación en el procedimiento arbitral, con arreglo a lo establecido en la normativa general del arbitraje de consumo, cuyo funcionamiento será objeto de desarrollo reglamentario.

3. Las juntas arbitrales de consumo constituidas en la Comunitat Valenciana, en el marco de lo dispuesto por la normativa general de arbitraje de consumo para los arbitrajes sectoriales, desarrollarán el arbitraje de consumo turístico con las especialidades propias de la materia, atendiendo al carácter turístico de la Comunitat Valenciana, así como aquellos otros arbitrajes sectoriales que se puedan establecer.

4. Las juntas arbitrales de consumo de la Comunitat Valenciana, en los términos acordados por las administraciones públicas competentes, podrán realizar el soporte administrativo del arbitraje de transportes siempre que una de las partes tenga la consideración legal de consumidor, con el objeto de resolver las controversias surgidas en relación con el cumplimiento de los contratos de transporte terrestre y de las actividades auxiliares y complementarias del transporte por carretera.

5. En el ejercicio de sus competencias y en el marco de la normativa aplicable, las juntas arbitrales de consumo de la Comunitat Valenciana emplearán los medios electrónicos y telemáticos en la tramitación de los procedimientos arbitrales, siempre que se garantice la seguridad jurídica de los trámites; igualmente se emplearán los sistemas de comunicación por videoconferencia, siempre y cuando pueda acreditarse la identidad de los comparecientes.

6. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, en el ámbito de sus respectivas competencias, promoverán la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de las asociaciones de consumidores y organizaciones empresariales y profesionales, pudiendo suscribir convenios de colaboración para el fomento de dicho sistema.

7. La Generalitat, en colaboración con las entidades públicas que desarrollen actuaciones en materia de arbitraje, garantizará la formación continuada de árbitros, en el marco de lo dispuesto en la normativa general de arbitraje de consumo.

#### **Artículo 80. El sector público y la adhesión al arbitraje de consumo**

1. Las entidades o empresas que conformen el sector público de la Comunitat Valenciana, que provean bienes, productos, servicios, actividades o funciones destinados a consumidores finales en régimen de derecho privado, presentarán oferta pública de sometimiento al sistema arbitral de consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunitat Valenciana, previo acuerdo del órgano de gobierno correspondiente de la entidad.

2. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, en el ámbito de sus respectivas competencias, propiciarán que las entidades o empresas que gestionen servicios públicos, servicios de interés general o servicios universales en régimen de concesión administrativa o que resulten adjudicatarias de contratos públicos se adhieran al sistema arbitral de consumo.

3. La Generalitat considerará la adhesión al arbitraje de consumo como requisito o mérito objetivo en la valoración de los premios a la calidad o en la concesión de distintivos de calidad que tenga establecidos o pueda crear.

4. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana deben tener en cuenta la adhesión al arbitraje de consumo en el otorgamiento de ayudas y subvenciones a las empresas y a los establecimientos que ofrezcan bienes o servicios a los consumidores y usuarios.

#### **DISPOSICIÓN ADICIONAL.**

**Única. Modificación de la [Ley 8/2004, de 20 de octubre](#), de la Generalitat, de la Vivienda de la Comunitat Valenciana**

Se modifican los párrafos 1 y 4 del artículo 15 de la [Ley 8/2004, de 20 de octubre](#), de la Generalitat, de la Vivienda de la Comunitat Valenciana, «Pagos anticipados del precio de la vivienda», que queda redactado de la siguiente forma:

«La percepción por promotores o gestores de cantidades anticipadas a cuenta del precio, en las compraventas de viviendas efectuadas antes de iniciar la construcción o durante la misma, se garantizarán mediante un seguro o aval que indemnice el incumplimiento del contrato, en los términos establecidos por la [Ley 57/1968, de 27 de julio](#), y la [Ley 38/1999, de 5 de noviembre](#), sobre Ordenación de la Edificación, que será de aplicación a la promoción de toda clase de viviendas, incluidas las que se realicen en régimen de comunidad de propietarios o sociedad cooperativa».

«En los contratos de compraventa se hará constar la obligación de devolver las cantidades entregadas a cuenta más los intereses legales hasta el momento efectivo de su devolución, para los supuestos de incumplimiento del plazo de inicio o terminación de las obras de construcción o para el caso de no haberse obtenido la licencia de ocupación o, si procede, la cédula de habitabilidad o de calificación definitiva, en el supuesto de que el comprador opte por la resolución contractual, sin perjuicio de los demás pactos lícitos que tengan convenidos. Sin que puedan imponerse al consumidor, en concepto de indemnización o penalización, cuantías superiores a las que se impongan al promotor».

Se modifica el artículo 63 de la [Ley 8/2004, de 20 de octubre](#), de la Generalitat, de la Vivienda de la Comunitat Valenciana, que queda redactado de la siguiente forma:

#### «Artículo 63. Cantidades a cuenta

El incumplimiento de los requisitos para percibir cantidades a cuenta del precio antes o durante la construcción de las viviendas libres constituirá infracción grave que será sancionada con multa, que se impondrá por los órganos competentes de la Generalitat en materia de consumo, en cuantía, por cada infracción, de hasta el 25 por ciento de las cantidades cuya devolución deba ser asegurada o avalada o, en caso de resultar superior, de los importes que se fijan para las infracciones graves en el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana.

Cuando se trate de vivienda con protección pública, el régimen sancionador se ajustará a lo dispuesto en la presente ley».

### **DISPOSICIÓN TRANSITORIA.**

#### **Única. Procedimientos administrativos sancionadores**

La presente ley no será de aplicación a los procedimientos administrativos sancionadores iniciados antes de su entrada en vigor, excepto en aquello que favorezca al presunto infractor.

En tanto no se dicte la normativa de desarrollo en relación con la tramitación de los expedientes sancionadores, será de aplicación el [Decreto 132/1989, de 16 de agosto](#), del Consell, por el que se regulan las infracciones, el procedimiento y la competencia sancionadora en materia de defensa de los consumidores y usuarios, en lo que no se oponga a la presente ley.

### **DISPOSICIÓN DEROGATORIA.**

### **Única. Derogación normativa**

Quedan derogadas todas las disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a la presente ley, y, en particular, las siguientes:

1. La [Ley 2/1987, de 9 de abril](#), de la Generalitat, de Estatuto de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana.
2. El [Decreto 188/1987, de 23 de noviembre](#), del Consell, por el que se creó y reguló el Consejo Valenciano de Consumo.

### **DISPOSICIONES FINALES.**

#### **Primera. Aplicación de normativa supletoria**

Además de lo previsto en esta ley, será de aplicación el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, así como toda aquella normativa que la sustituya, complemente o desarrolle.

#### **Segunda. Habilitación normativa**

Se habilita al Consell para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo y aplicación de la presente ley.

#### **Tercera. Entrada en vigor**

La presente ley entrará en vigor al mes de su publicación en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana.

Por tanto, ordeno que todos los ciudadanos, tribunales, autoridades y poderes públicos a los que corresponda, observen y hagan cumplir esta ley.