



LEGISLACIÓN CONSOLIDADA

Ley 1/2006, de 7 de marzo, de Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Comunidad Autónoma de Cantabria
«BOCT» núm. 52, de 15 de marzo de 2006
«BOE» núm. 77, de 31 de marzo de 2006
Referencia: BOE-A-2006-5810

ÍNDICE

<i>Preámbulo</i>	5
TÍTULO I. Disposiciones generales	8
Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación de la Ley..	8
Artículo 2. Concepto de consumidor y usuario..	8
Artículo 3. Derechos de los consumidores y usuarios.	8
Artículo 4. Colectivos especialmente protegidos.	9
Artículo 5. Administraciones públicas de Cantabria.	9
TÍTULO II. Derechos de los consumidores y usuarios.	9
CAPÍTULO I. Derecho a la protección de la salud y la seguridad	9
Artículo 6. Contenido.	9
Artículo 7. Ámbito de actuación de las Administraciones públicas.	9
Artículo 8. Ámbito especial de actuación.	10
CAPÍTULO II. Derecho a la protección de los legítimos intereses económicos y sociales	10
Artículo 9. Contenido.	10
Artículo 10. Ámbito de actuación de las Administraciones públicas.	10
CAPÍTULO III. Derecho a la reparación e indemnización de los daños y perjuicios sufridos	12
Artículo 11. Contenido..	12
Artículo 12. Ámbito de actuación de las Administraciones públicas.	12

Artículo 13. Arbitraje de consumo.	12
CAPÍTULO IV. Derecho a la información y comunicaciones comerciales	12
Artículo 14. Comunicaciones comerciales.	12
Artículo 15. Ámbito de actuación de las Administraciones públicas.	12
Artículo 16. Espacios en medios de comunicación social y memoria anual.	13
Artículo 17. Oficinas de información.	13
Artículo 18. Comunicaciones comerciales en el mercado inmobiliario de nueva edificación.	14
Artículo 19. Información en materia de precios.	16
Artículo 20. Etiquetado.	16
CAPÍTULO V. Derecho a la educación y formación en materia de consumo	17
Artículo 21. Contenido.	17
Artículo 22. Ámbito de actuación de las Administraciones públicas en materia de educación.	17
Artículo 23. Ámbito de actuación de las Administraciones públicas en materia de formación.	17
Artículo 24. Utilización de los medios de comunicación social.	18
CAPÍTULO VI. Derecho de representación, audiencia y participación	18
Artículo 25. Organizaciones y asociaciones de consumidores y usuarios.	18
Artículo 26. Condiciones para el acceso a subvenciones y ayudas públicas.	18
Artículo 27. Ámbito de actuación de las Administraciones públicas.	19
Artículo 28. Ámbito de actuación de las organizaciones y asociaciones de consumidores y usuarios.	19
Artículo 29. Trámite de audiencia en consulta a organizaciones y asociaciones de consumidores y usuarios.	20
Artículo 30. Consejo Cantabro de Consumo.	20
TÍTULO III. Protección administrativa de los derechos de los consumidores y usuarios.	20
CAPÍTULO I. Disposiciones generales.	20
Artículo 31. Actuaciones administrativas de protección.	20
Artículo 32. Vigilancia, control e inspección.	21
CAPÍTULO II. Inspección de consumo.	21
Artículo 33. Inspección de consumo.	21
Artículo 34. Organización y funcionamiento de la inspección de consumo.	22
Artículo 35. Los inspectores de consumo.	22
Artículo 36. Colaboración con la inspección de consumo.	22
Artículo 37. Acceso al establecimiento y otras dependencias de los sujetos inspeccionados.	23

BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO
LEGISLACIÓN CONSOLIDADA

Artículo 38. Toma de muestras.	23
Artículo 39. Actas de inspección.	23
CAPÍTULO III. Hojas de reclamación y denuncia	24
Artículo 40. Hojas de reclamaciones y denuncias.	24
CAPÍTULO IV. Medidas preventivas y apoyo técnico.	24
Artículo 41. Apoyo técnico.	24
Artículo 42. Procedimiento.	25
TÍTULO IV. Régimen sancionador	25
CAPÍTULO I. Disposiciones generales.	25
Artículo 43. Responsabilidad civil y penal.	25
Artículo 44. Potestad sancionadora.	25
Artículo 45. Competencia sancionadora de los municipios.	26
Artículo 46. Sujetos responsables.	27
Artículo 47. Lugar de comisión de la infracción.	27
Artículo 48. Medidas preventivas.	27
CAPÍTULO II. Infracciones	28
Artículo 49. Concepto.	28
Artículo 50. Tipificación de infracciones.	28
Artículo 50 bis. Calificación de las infracciones.	30
CAPÍTULO III. Sanciones.	31
Artículo 51. Sanciones.	31
Artículo 52. Circunstancias agravantes y atenuantes.	31
Artículo 53. Graduación de las sanciones.	32
Artículo 54. Reducción de las sanciones.	32
Artículo 55. Sanciones complementarias para las infracciones graves y muy graves.	32
CAPÍTULO IV. Extinción de la responsabilidad	33
Artículo 56. Prescripción de las infracciones.	33
Artículo 57. Interrupción del plazo de prescripción.	33
Artículo 58. Prescripción de las sanciones.	33
CAPÍTULO V. Procedimiento.	34
Artículo 59. Procedimiento.	34

BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO
LEGISLACIÓN CONSOLIDADA

CAPÍTULO VI. Multas coercitivas	34
Artículo 60. Multas coercitivas..	34
<i>Disposiciones adicionales.</i>	34
Disposición adicional primera. Aplicación de normativa supletoria.	34
Disposición adicional segunda. Instalaciones de venta al público al por menor de gasolinas y gasóleos de automoción..	34
<i>Disposiciones transitorias.</i>	35
Disposición transitoria única. Procedimientos administrativos sancionadores iniciados antes de la entrada en vigor de la presente Ley.	35
<i>Disposiciones derogatorias.</i>	35
Disposición derogatoria única..	35
<i>Disposiciones finales.</i>	35
Disposición final primera. Actualización de cuantías de las sanciones..	35
Disposición final segunda. Habilitación normativa.	35
Disposición final tercera. Entrada en vigor..	35

TEXTO CONSOLIDADO
Última modificación: 29 de diciembre de 2017

EL PRESIDENTE DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANTABRIA

Conózcase que el Parlamento de Cantabria ha aprobado y yo, en nombre de su Majestad el Rey, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 15.2.º del Estatuto de Autonomía para Cantabria, promulgo la siguiente Ley.

PREÁMBULO

I

En ejercicio de las competencias de desarrollo legislativo y ejecución en materia de defensa de consumidores y usuarios, recogidas en el Estatuto de Autonomía para Cantabria, la Ley de Cantabria 6/1998, de 15 de mayo, de Estatuto del Consumidor y Usuario en Cantabria, supuso la primera regulación autonómica de esta materia con rango legal. Su utilidad práctica ha sido generalmente reconocida, y durante los últimos tiempos ofreció un razonable soporte normativo a la actuación administrativa dirigida a la protección y tutela de los derechos de los consumidores en Cantabria. Sin embargo, transcurridos ya varios años desde su entrada en vigor, se hace ineludible abordar una reforma en profundidad de su texto con la finalidad de adaptarlo a las nuevas necesidades sociales y a las más recientes técnicas jurídicas de salvaguarda patrimonial.

II

La Ley no busca únicamente la protección y defensa de los consumidores, sino que también persigue su educación y formación. Para ello resulta esencial perfeccionar el concepto de consumidor –pieza basilar del engranaje normativo– definiendo su alcance con precisión y acotando rigurosamente sus límites, con la finalidad de identificar con seguridad en cada caso los sujetos incluidos en su ámbito de aplicación.

Se suprime la referencia, presente en la Ley anterior, al necesario uso particular o colectivo que el consumidor ha de hacer de los bienes o servicios que adquiere, pero introduciendo simultáneamente la exigencia de que tal utilización sea ajena a cualquier actividad comercial o profesional. De esta forma se sustituye un límite positivo –el necesario uso doméstico– por uno negativo –la ausencia de utilización profesional–, lo que facilita y aclara la interpretación del precepto haciendo que ni siquiera sea cuestionable que, v. gr., una persona que adquiera un bien con la finalidad de regalarlo posteriormente se encuentre efectivamente protegida por la nueva Ley. Además, se ha puesto especial cuidado en introducir el adverbio «generalmente» para extender la protección legal a aquellos consumidores que realizan una operación en el mercado con carácter esporádico o eventual. No por ello dejan de ser merecedores de la protección legal, ya que su nivel de diligencia sigue siendo el de un buen padre de familia y no el de un ordenado empresario, manteniendo por tanto una situación de debilidad en relación con aquel que les hubiera facilitado el bien.

La Ley introduce un concepto negativo de consumidor que no existía en la Ley anterior, cuyo precedente puede encontrarse en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la defensa de los consumidores y usuarios (artículo 1.3). La novedad estriba en que, a diferencia de la Ley estatal, la nueva Ley de Cantabria elimina la clásica técnica de exclusión negativa –«sin constituirse en destinatarios finales»– sustituyéndola por la fijación de un parámetro positivo consistente en haber integrado los bienes en un proceso de fabricación, comercialización o prestación dirigido al mercado. Así se ensancha sustancialmente el ámbito protector de la Ley. Por un lado, quedan protegidos aquellos sujetos que utilizan los bienes adquiridos para realizar labores de transformación en el orden doméstico, personal o familiar. Por otro lado, la inclusión del adverbio «principalmente» permite –contrario sensu–

extender la protección legal a todos aquellos que adquieran un bien para su uso personal o familiar aunque también lo utilicen –pero solo esporádicamente– en su negocio o empresa. Naturalmente, continuará excluido de la protección legal el empresario que haga exactamente lo contrario. La exégesis casuística que deba desarrollar el texto legal se verá sobradamente compensada por el incremento de la protección que dispensará a muchos ciudadanos, todavía carentes de ella.

La Ley manifiesta una marcada sensibilidad hacia los denominados «colectivos especialmente protegidos», tanto en su delimitación conceptual como en el régimen jurídico establecido para su particular protección y tutela, que exige un significativo incremento de la intensidad con que deben actuar las Administraciones públicas. La principal novedad consiste en incluir en dichos colectivos tanto a las personas desempleadas, colectivo especialmente vulnerable frente al fraude, como a las personas que se encuentren temporalmente desplazadas de su residencia habitual (v. gr.: turistas), especialmente relevantes para la economía de Cantabria.

III

La Ley incorpora un catálogo exhaustivo de derechos de los consumidores y usuarios, cuyos aspectos más novedosos se centran alrededor de tres grandes cuestiones. En primer lugar, la Ley incluye en su ámbito de aplicación la protección de los consumidores frente a los riesgos que amenacen su salud y seguridad colectivas regulando la defensa respecto de aquellos riesgos que amenacen al medio ambiente, al desarrollo sostenible y a la calidad de vida. En segundo lugar, se reconoce el derecho de los consumidores a recibir una información veraz y completa en relación con los productos que adquieren o los servicios que contratan. En tercer lugar, y como corolario, también se dispone que la formación y educación de los consumidores debe ser suficiente para la satisfacción de sus necesidades en el tráfico económico.

Se quiere proteger a los consumidores y usuarios de todos los daños que pueda causarles el uso o consumo de cualquier bien o servicio comercializado en el territorio de Cantabria, sincronizando la tutela de los consumidores con las posibilidades reales de actuación de las Administraciones públicas. A éstas les corresponde velar para que los sujetos que intervienen en el proceso de producción, fabricación, elaboración y comercialización informen correctamente a los consumidores. Pero también deben ejercer una adecuada vigilancia, control e inspección con la finalidad de impedir y, en su caso, sancionar todas las actuaciones relacionadas con cualesquiera productos que no cumplan las condiciones exigidas legalmente para garantizar la salud y la seguridad de los consumidores y usuarios, incluida la inmediata inmovilización, retirada o suspensión de la comercialización de las mercaderías. Esta obligación se regula con mayor rigor cuando se trata de bienes de uso o consumo común, ordinario y generalizado, estableciendo además una obligación general de colaboración de los empresarios con la Administración que, en determinadas circunstancias, puede llegar a recaer sobre los administradores de las personas jurídicas.

Otra novedad significativa es que, junto a la tradicional protección de los intereses económicos de los consumidores, la Ley también se ocupa de proteger los intereses sociales. En este sentido, las Administraciones públicas, en el marco de sus respectivas competencias, deberán promover y desarrollar las actuaciones necesarias para garantizar el acceso de los consumidores y usuarios a los bienes de consumo en condiciones de equilibrio e igualdad. La misma obligación les incumbe en orden a asegurar el mantenimiento del equilibrio de las prestaciones en las relaciones económicas que mantengan los consumidores y usuarios con cualesquiera entidades o sociedades –públicas y privadas– que tengan la condición de gestoras de servicios públicos que dependan de ellas.

La Ley quiere potenciar decididamente el arbitraje de consumo. Para ello se establece que las Administraciones públicas están obligadas a fomentar y potenciar el Sistema Arbitral de Consumo dotándolo de los medios materiales y humanos necesarios para su desarrollo eficiente y su conocimiento por los interesados. A tal efecto propiciarán que las entidades o sociedades que dependan de ellas, o que gestionen servicios públicos, o que resulten adjudicatarias de contratos públicos, formalicen su adhesión a este arbitraje sectorial.

Especial atención recibe el derecho a la información, en la medida que constituye uno de los instrumentos más apropiados para la protección de los consumidores y usuarios. La Ley elabora un nuevo concepto de comunicación comercial que –apuntando más allá de la idea tradicional de «publicidad»– pretende lograr la tutela de los principios de veracidad y lealtad, así como el respeto a la dignidad y a los derechos inherentes a la persona. De este modo, además de establecer como regla la vinculación contractual de la oferta publicitaria, se diseñan actuaciones eficaces contra la publicidad engañosa, y se especifica la protección frente a la publicidad ilícita, incluyendo como especialmente perseguibles las cada vez más frecuentes prácticas publicitarias pseudosanadoras y pseudocientíficas. Imperativa y exhaustiva es la regulación legal de las comunicaciones comerciales en el mercado inmobiliario de nueva edificación, que tienen el propósito de eliminar los actuales niveles de fraudulencia estableciendo un conjunto sistemático de obligaciones a cargo de los promotores. También se presta especial atención en el articulado legal a la información en materia de precios, procurando que los consumidores y usuarios dispongan de una información visible, clara y transparente sobre el precio final de adquisición y utilización del bien o servicio.

En lo que se refiere al derecho a la educación y formación, destaca como novedad la inclusión de la educación en materia de consumo como asignatura en el diseño curricular de los diferentes niveles de la enseñanza reglada. Por otro lado, la Ley no se limita a disponer el fomento de los ya tradicionales valores ecológicos, sino que promueve abiertamente los valores sociales y éticos en los hábitos de compra, uso, disfrute y eliminación de los bienes y servicios, alentando, v. gr., el comercio justo o el rechazo a las marcas que utilizan mano de obra infantil. De igual manera se quiere potenciar la utilización de las nuevas tecnologías de la información y del conocimiento (TICs) tanto en materia de educación como de formación, y se prevé la formación continuada del personal al servicio de las Administraciones públicas con especial referencia a los miembros de los Cuerpos de Policía Local, cuya proximidad al ciudadano permitirá a los poderes públicos realizar una eficaz labor de protección.

En materia de representación, audiencia y participación, la Ley considera esencial la potenciación y modernización de la función y estructura propia de las asociaciones de consumidores, dotándolas de la máxima transparencia en su funcionamiento y facilitando su acceso a fondos públicos para financiar suficientemente su actividad central para la defensa de los consumidores y usuarios. También se contempla la creación del Consejo Cántabro de Consumo como principal órgano de consulta y participación en materia de consumo en la Comunidad Autónoma de Cantabria.

IV

La Ley potencia la actuación administrativa en materia de inspección, control y vigilancia, extendiéndola incluso a la adopción de medidas cautelares en situaciones de extraordinaria y urgente necesidad. Asimismo, se establecen las bases para conseguir una actuación coordinada en esta materia entre la Administración autonómica y las entidades locales.

La finalidad que se persigue no es únicamente el control del funcionamiento del mercado. También se pretende orientar, asesorar e informar a los diferentes agentes que actúan en su seno, así como colaborar en cuantos procedimientos administrativos o jurisdiccionales estuvieren en tramitación.

Especial interés tiene la promoción y desarrollo de actuaciones de vigilancia, control e inspección en los diversos estadios del proceso de fabricación o comercialización de cualesquiera bienes o servicios. De este modo se pretende eliminar eficazmente del mercado todo bien o servicio que no cumpla las condiciones exigidas legalmente para garantizar y proteger los derechos e intereses de los consumidores y usuarios contemplados en la presente Ley. En este sentido, se regula detalladamente el régimen jurídico de la Inspección de Consumo, estableciendo con precisión tanto sus funciones cuanto los instrumentos de que dispone para su adecuado desarrollo, y situando el eje central de su disciplina normativa en el establecimiento para los sujetos inspeccionados de un deber general de permitir y facilitar el ejercicio de las funciones de inspección, así como de suministrar cuanta información relevante fuere solicitada por los inspectores. También se regulan las actas de inspección y las hojas de reclamaciones y denuncias.

V

La potestad sancionadora que corresponde principalmente –aunque no de manera exclusiva– al Gobierno de Cantabria, se regula con el objetivo principal de dar efectividad al catálogo de derechos y obligaciones enunciados a lo largo del texto articulado, siempre con arreglo a los parámetros trazados por la Sentencia del Tribunal Constitucional 15/1989, de 26 de enero. Si la Ley desatendiera las consecuencias que se derivan del incumplimiento de sus preceptos positivos, acabaría convirtiéndose en derecho puramente potestativo para los empresarios, o incluso en simple retórica programática. Por este motivo se opta decididamente por la eficacia práctica de los derechos legalmente reconocidos acometiendo justamente aquello que no había abordado la Ley anterior: la realización de una auténtica –y propia– labor de tipificación casuística capaz de detallar rigurosamente la descripción de las conductas sancionables, la especificación de las sanciones previstas, la determinación de los sujetos responsables, y los criterios precisos para calificar la gravedad de las infracciones (leves, graves y muy graves), así como el correlativo alcance de las sanciones que éstas han de llevar aparejadas, que deberán ser en todo caso razonables y proporcionadas. Además, y según las circunstancias del caso, las distintas sanciones pecuniarias predeterminadas en esta Ley podrán ser objeto de graduación, de atenuación, e incluso de reducción hasta las cuatro quintas partes de su cuantía cuando el infractor manifieste inequívocamente voluntad de resarcimiento y no concurra ningún riesgo para la salud, intoxicación, lesión, muerte, o indicios racionales de delito.

TÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto y ámbito de aplicación de la Ley.*

La presente Ley tiene por objeto la protección, defensa, educación y formación de los consumidores y usuarios en el territorio de la Comunidad Autónoma de Cantabria, en el marco de la legislación básica del Estado y en cumplimiento del mandato establecido en el apartado 6 del artículo 25 del Estatuto de Autonomía para Cantabria.

Artículo 2. *Concepto de consumidor y usuario.*

A efectos de esta Ley, y de acuerdo con lo previsto en la normativa básica estatal, son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Son también consumidores a efectos de esta norma las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

Artículo 3. *Derechos de los consumidores y usuarios.*

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

a) La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad, ya sea en su consideración individual o colectiva, que incluirá la defensa contra los riesgos que amenacen al medio ambiente, al desarrollo sostenible y a la calidad de vida.

b) El reconocimiento y protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.

c) La reparación e indemnización de los daños y perjuicios sufridos.

d) La información veraz y completa sobre los bienes y servicios.

e) La educación y formación suficiente en todas aquellas materias que puedan resultar de su interés.

f) La constitución y participación en organizaciones y asociaciones de consumidores, a través de las cuales ejercerán la representación de sus derechos e intereses, la audiencia en consulta para la elaboración de las disposiciones de carácter general que les afecten directamente y la participación en las diferentes actividades de las Administraciones públicas de Cantabria en las que tengan interés directo.

2. Es nulo de pleno derecho cualquier acuerdo que tenga por objeto excluir o dificultar la aplicación de esta Ley, la renuncia previa a los derechos en ella reconocidos y la actuación en fraude de la misma.

Artículo 4. *Colectivos especialmente protegidos.*

1. Las Administraciones públicas dedicarán una atención especial y preferente a aquellos consumidores y usuarios que, de forma individual o colectiva, se encuentren en situación de inferioridad, subordinación, indefensión o desprotección.

2. Sin perjuicio de la posibilidad de incluir a otros colectivos entre los beneficiarios de estas actuaciones, ha de entenderse necesariamente incluidos a niños y adolescentes, mujeres gestantes, personas mayores, enfermos, discapacitados físicos o psíquicos, desempleados, inmigrantes y personas que, por el motivo que fuere, se encuentren temporalmente desplazadas de su residencia habitual.

Artículo 5. *Administraciones públicas de Cantabria.*

1. A los efectos de esta Ley se consideran Administraciones públicas de Cantabria, la Administración General e Institucional de la Comunidad Autónoma y las entidades locales con sede en el territorio de Cantabria.

2. Las Administraciones públicas, en el marco de sus competencias, ajustarán su actuación a los principios de colaboración, cooperación y lealtad institucional, de acuerdo con las reglas generales de las relaciones interadministrativas.

TÍTULO II

Derechos de los consumidores y usuarios

CAPÍTULO I

Derecho a la protección de la salud y la seguridad

Artículo 6. *Contenido.*

El uso o consumo de cualquier bien o servicio que pueda ser objeto de comercialización en el territorio de la Comunidad Autónoma de Cantabria no podrá conllevar, en condiciones normales de utilización, riesgos inaceptables para la salud y la seguridad de los consumidores y usuarios.

Artículo 7. *Ámbito de actuación de las Administraciones públicas.*

1. Las Administraciones públicas de Cantabria, en el ámbito de sus respectivas competencias, velarán para que los diferentes sujetos que intervienen en el proceso de producción, fabricación, elaboración y comercialización de bienes o prestación de servicios informen adecuadamente a los consumidores y usuarios acerca de las condiciones normales de utilización, de manera tal que con su observancia no puedan originarse riesgos para la salud o la seguridad. En especial, las Administraciones públicas de Cantabria, en el ámbito de sus respectivas competencias, controlarán y verificarán que los explotadores de empresas alimentarias y de empresas de piensos cumplen los requisitos dispuestos en la legislación alimentaria en todas las etapas de la producción, la transformación y la distribución, asegurando el cumplimiento de la normativa especial en materia de trazabilidad.

2. Las Administraciones públicas de Cantabria, en el ámbito de sus respectivas competencias, ejercerán de forma constante una adecuada vigilancia, control e inspección, particularmente en los casos de venta ambulante o no sedentaria y de productos a granel, al objeto de prevenir, detectar, impedir y, en su caso, sancionar la producción, fabricación, elaboración y comercialización de bienes o servicios que no cumplan las condiciones exigidas legalmente para garantizar la salud y la seguridad de los consumidores y usuarios.

3. Las Administraciones públicas de Cantabria, en el ámbito de sus respectivas competencias, velarán para que los usuarios del sistema sanitario, ya sea éste público o

privado, reciban, tras el alta hospitalaria o la finalización de los procesos asistenciales que comportan sólo consultas ambulantes sin ingreso, un informe clínico en el que se incluya la información relativa a la asistencia médica recibida. Igual obligación se dispone para garantizar, en los términos fijados en la legislación especial, el acceso a la documentación de la historia clínica y la obtención de copia de los datos que figuran en ella.

4. En especial, quienes se dediquen a la distribución y venta de bienes o a la prestación de servicios deberán informar de manera inmediata a la Administración competente de los riesgos que aquellos presenten, colaborando en las actuaciones emprendidas para evitarlos. Cuando el sujeto que interviene en la distribución de bienes o en la prestación de servicios sea una persona jurídica, estos deberes incumbirán a sus administradores, ya lo sean de hecho o de derecho.

5. Verificada la presencia en el mercado de bienes o servicios prohibidos o peligrosos para la salud o la seguridad de los consumidores o usuarios sin la autorización legal o administrativa pertinente, deberán ser inmovilizados, retirados o suspendidos, mediante procedimientos eficaces, de manera inmediata. Asimismo, la Administración competente deberá informar a los consumidores y a sus asociaciones de dichas actuaciones en el menor tiempo posible.

Artículo 8. *Ámbito especial de actuación.*

Serán objeto de una prioritaria, continuada y especial vigilancia, control e inspección por parte de las Administraciones públicas de Cantabria, en el ámbito de sus respectivas competencias, la producción, fabricación, elaboración y comercialización de bienes o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado, y en especial los de rápido consumo y los perecederos, al objeto de asegurar el estricto cumplimiento de la normativa reguladora.

CAPÍTULO II

Derecho a la protección de los legítimos intereses económicos y sociales

Artículo 9. *Contenido.*

1. Las Administraciones públicas de Cantabria, en el ámbito de sus respectivas competencias, velarán por el adecuado respeto a los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios.

2. En concreto, las Administraciones públicas de Cantabria, en el marco de sus respectivas competencias, vendrán obligadas a promover y desarrollar todas aquellas actuaciones que fueran necesarias para:

a) Garantizar la libertad de acceso de los consumidores y usuarios a los bienes y servicios en condiciones de equilibrio e igualdad, especialmente cuando se trate de bienes o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado o cuando el productor, fabricante, elaborador o comercializador 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.

b) Asegurar el mantenimiento del adecuado equilibrio de las prestaciones en las relaciones económicas de los consumidores y usuarios con las Administraciones públicas de Cantabria o con entidades o sociedades, públicas o privadas, gestoras de servicios públicos dependientes de las mismas.

c) Velar, en colaboración con las asociaciones y organizaciones de consumidores y las asociaciones y organizaciones empresariales, para que la utilización de cláusulas contractuales no negociadas individualmente cumpla, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente, con las exigencias de la buena fe y el justo equilibrio de las prestaciones.

Artículo 10. *Ámbito de actuación de las Administraciones públicas.*

Las Administraciones públicas de Cantabria, en el ámbito de sus respectivas competencias, promoverán las acciones que fueran necesarias para asegurar el cumplimiento de los siguientes derechos:

a) El respeto al derecho de los consumidores a decidir razonablemente la cantidad de bienes que desean adquirir en un establecimiento.

b) La entrega, en todos los casos previstos legalmente, de un presupuesto previo que, debidamente firmado, sellado, datado y desglosado, estará redactado con claridad y sencillez y en el que habrá de indicarse su plazo de validez.

c) La entrega de un resguardo debidamente firmado, sellado y datado mediante el cual el consumidor pueda acreditar el depósito de un bien cuando fuera necesario para efectuar cualquier tipo de verificación, comprobación, reparación, sustitución o cualquier otro tipo de intervención u operación.

d) La exactitud en la cantidad, composición, peso y medida de los bienes ofertados y la correcta prestación de servicios.

e) El estricto cumplimiento de la normativa vigente en materia de calidad de los bienes y servicios ofertados.

f) El estricto cumplimiento de la normativa vigente en materia de presentación y etiquetado de bienes y servicios.

g) La legalidad, transparencia y exposición pública y visible de los precios de los bienes o servicios ofertados, con expresa indicación de las posibles formas de pago que, en todo caso, habrán de ajustarse escrupulosamente a la normativa vigente.

h) El derecho del consumidor a elegir libremente el sistema de pago, de entre aquellos ofertados por el comerciante o profesional.

i) La entrega de un documento acreditativo, redactado con claridad y sencillez, de las transacciones comerciales realizadas o, en su caso, de la correspondiente factura, debidamente sellada, firmada, datada y desglosada.

j) La estricta adecuación a la normativa vigente de las ofertas sobre régimen de comprobación, reclamación y garantía, ya sea legal o comercial, así como la posibilidad de renunciar a la prestación del servicio o el derecho a la devolución del bien.

k) La efectividad del derecho a un adecuado servicio técnico y a la existencia de repuestos, al menos, durante el plazo mínimo legalmente establecido en la contratación de bienes de naturaleza duradera, sin que pueda procederse a la distribución o comercialización de cualquier bien en relación con el cual no se asegure la existencia de repuestos y un adecuado servicio técnico cuando fuera obligatorio. En especial, deberá velarse por el debido respeto a la prohibición de incrementar los precios en los repuestos utilizados en las reparaciones, así como a la imposibilidad de reclamar el pago de mercancías o servicios no solicitados.

l) El debido cumplimiento de la legislación vigente sobre garantías exigidas a los agentes de la edificación para asegurar sus responsabilidades. En especial, habrá de atenderse al cumplimiento de la normativa reguladora del afianzamiento o garantía de las cantidades entregadas a cuenta en la adquisición de viviendas durante su proceso constructivo, así como a la entrega del «Libro del Edificio» en los términos y de conformidad con lo dispuesto en la legislación sectorial.

m) El pago, en la primera venta de viviendas, del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, de acuerdo con lo establecido en la legislación sectorial.

n) La prohibición de suspender el suministro de servicios públicos de prestación continua sin que al menos conste el intento de notificación fehaciente al consumidor, con la finalidad de conceder un plazo nunca inferior a diez días hábiles para subsanar el motivo esgrimido como fundamento de la suspensión de la prestación del servicio.

ñ) La tenencia de hojas de reclamaciones en modelo oficial por todas las personas físicas y jurídicas que comercialicen bienes y productos o presten servicios en Cantabria, sin perjuicio de lo establecido respecto de aquellos sometidos a normativa propia, así como carteles indicativos de su existencia y su entrega a cualquier consumidor o usuario que las solicite.

o) La exposición, en lugar visible a la entrada del establecimiento, de su horario comercial, así como del derecho de admisión en aquellos supuestos en los que el mismo hubiera sido reservado. En dicho cartel, obligatoriamente, habrán de relacionarse de forma clara, concreta y sencilla las condiciones exigidas para acceder a la distribución y venta de

bienes o a la prestación de servicios, que en ningún caso podrán resultar discriminatorias, arbitrarias o incongruentes con la naturaleza y actividad desarrollada en el establecimiento.

CAPÍTULO III

Derecho a la reparación e indemnización de los daños y perjuicios sufridos

Artículo 11. *Contenido.*

Los consumidores y usuarios, en los términos formulados por la legislación estatal, tienen derecho a ser indemnizados por los daños y perjuicios ocasionados en el consumo de bienes o en la utilización de servicios, salvo que el daño haya sido causado por su culpa exclusiva o por la de las personas de las que deban responder civilmente.

Artículo 12. *Ámbito de actuación de las Administraciones públicas.*

Las Administraciones públicas de Cantabria, en el ámbito de sus respectivas competencias, promoverán las acciones que fueran necesarias para favorecer la efectividad del derecho a la reparación e indemnización de los daños y perjuicios sufridos por los consumidores y usuarios. En particular, vendrán obligadas a fomentar la utilización de procedimientos voluntarios de resolución de conflictos.

Artículo 13. *Arbitraje de consumo.*

1. Las Administraciones públicas de Cantabria, 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 especial, las Administraciones públicas de Cantabria, en el ámbito de sus respectivas competencias, propiciarán que las entidades o sociedades que dependan de ellas o que gestionen servicios públicos o que resulten adjudicatarias de contratos públicos se adhieran al Sistema Arbitral de Consumo.

CAPÍTULO IV

Derecho a la información y comunicaciones comerciales

Artículo 14. *Comunicaciones comerciales.*

Las actividades dirigidas a promover de forma directa o indirecta la contratación de bienes y servicios por parte de consumidores y usuarios, respetarán en todo caso los principios de veracidad y lealtad, así como respeto de la dignidad y los derechos de la persona.

Artículo 15. *Ámbito de actuación de las Administraciones públicas.*

1. Las Administraciones públicas de Cantabria, en el ámbito de sus respectivas competencias, y de acuerdo con la legislación estatal, procurarán que el contenido de las comunicaciones comerciales sea exigible por los consumidores y usuarios aun cuando aquél no figure expresamente en el contrato celebrado. En el caso de que el contrato contuviese cláusulas más beneficiosas para los consumidores y usuarios que las estipulaciones que se dedujesen de los mensajes comerciales emitidos, aquéllas prevalecerán sobre éstas.

2. Las Administraciones públicas de Cantabria, en el ámbito de sus respectivas competencias, e intentando garantizar en todo momento la libertad de decisión y autonomía de juicio de consumidores y usuarios a la hora de proceder a la elección entre los diferentes bienes y servicios existentes en el mercado, protegerán a éstos frente a prácticas de publicidad engañosa que, por acción u omisión, les induzcan o puedan inducir a error susceptible de afectar a su comportamiento económico.

3. Las Administraciones públicas de Cantabria, en el ámbito de sus respectivas competencias y de acuerdo con lo preceptuado en la Ley General de Publicidad, solicitarán la cesación y rectificación de las prácticas publicitarias ilícitas, especialmente de aquellas identificadas como publicidad insalubre, pseudosanadora o pseudocientífica por afectar de manera evidente a la salud y seguridad de los consumidores y usuarios, así como de las que tuvieran como destinatarios a los colectivos especialmente protegidos que se encuentran especificados en el artículo 4 de la presente Ley.

4. Las Administraciones públicas de Cantabria, en el ámbito de sus respectivas competencias, velarán para que la información proporcionada a los consumidores y usuarios figure en lengua castellana.

5. Las Administraciones públicas de Cantabria, en el ámbito de sus respectivas competencias y en colaboración con las organizaciones y asociaciones empresariales, instrumentarán las medidas necesarias para fomentar la utilización de prácticas publicitarias que permitan a los consumidores identificar bienes elaborados o fabricados en Cantabria.

Artículo 16. *Espacios en medios de comunicación social y memoria anual.*

1. Las Administraciones públicas de Cantabria, en el ámbito de sus respectivas competencias, fomentarán la emisión de programas y espacios no publicitarios en los medios de comunicación social dedicados a la información de los consumidores y usuarios.

2. Las Administraciones públicas de Cantabria, en el ámbito de sus respectivas competencias, garantizarán que en los programas y espacios regulados en el apartado anterior, de acuerdo con su contenido y finalidad, las organizaciones y asociaciones empresariales y las organizaciones y asociaciones de consumidores accedan en condiciones de igualdad.

3. El Gobierno de Cantabria, a través de la Consejería competente en materia de consumo, publicará anualmente una memoria de las actuaciones realizadas en defensa de los consumidores y usuarios.

Artículo 17. *Oficinas de información.*

1. Las Administraciones públicas de Cantabria, en el ámbito de sus respectivas competencias, fomentarán la creación de oficinas de información al consumidor y usuario de titularidad pública, en los términos que reglamentariamente se determinen.

2. Las oficinas de información al consumidor y usuario son órganos de información, orientación y asesoramiento a los consumidores y usuarios, que deberán ajustar sus actuaciones a las reglas de la buena fe. En especial, no podrán divulgar datos o informaciones que no puedan acreditarse mediante procedimientos suficientemente contrastados.

3. Queda prohibido el ejercicio de cualquier forma de comunicación comercial en las oficinas de información a los consumidores y usuarios.

4. Son funciones de las oficinas de información al consumidor y usuario:

- a) Informar, ayudar y orientar a los consumidores y usuarios.
- b) Organizar y coordinar programas formativos y campañas informativas, en colaboración con las asociaciones y organizaciones de consumidores y usuarios, con la finalidad de conseguir una adecuada formación e información de los consumidores y usuarios.
- c) Recibir, registrar y acusar recibo de denuncias, reclamaciones y solicitudes de arbitraje, remitiéndolas a las entidades u órganos correspondientes.
- d) Servir, en su caso, de cauce de mediación voluntaria de conflictos entre consumidores o usuarios y profesionales o empresarios.
- e) Elevar consulta al Consejo Cántabro de Consumo en aquellos asuntos que sean de interés para los consumidores y usuarios.
- f) Asistir y apoyar a las organizaciones y asociaciones de consumidores y usuarios, así como facilitar a los consumidores y usuarios toda la información de la que dispongan sobre las actividades de las citadas organizaciones.
- g) Facilitar a los consumidores y usuarios el acceso a documentación técnica y jurídica actualizada en materia de consumo. En especial, las Oficinas de información al consumidor garantizarán el acceso a la normativa, actividad y proyectos de las diferentes instituciones de la Unión Europea en esta materia.

Artículo 18. *Comunicaciones comerciales en el mercado inmobiliario de nueva edificación.*

1. Los derechos y obligaciones dispuestos en el presente Capítulo serán especialmente exigibles en el mercado inmobiliario de viviendas de nueva edificación que se desarrolle en el territorio de la Comunidad Autónoma de Cantabria, al objeto de que los consumidores puedan conocer de forma veraz, objetiva, eficaz y completa los datos y características que identifican la vivienda, su superficie útil, la calidad y sistemas de puesta en obra de los materiales, el trazado de todas las instalaciones y servicios, tanto individuales como comunitarios, así como las instrucciones de uso, mantenimiento y conservación del edificio y de sus instalaciones en el que se encuentre la vivienda adquirida, elaboradas de conformidad con la normativa que les sea de aplicación.

2. En particular, el promotor de una edificación deberá tener a disposición de cualquier interesado y, en su caso, de las autoridades competentes, para su examen durante el tiempo que fuese necesario en el lugar donde se hubiera centralizado la promoción de venta, la siguiente documentación:

a) El nombre o denominación social, residencia o domicilio o, en su defecto, la dirección de uno de los establecimientos permanentes en España y, en general, cualquier dato que permita establecer una comunicación directa y efectiva con los agentes que intervengan o hayan intervenido en el proceso de la edificación.

b) Copia de todos los documentos que acrediten de manera fehaciente la titularidad de los derechos que facultan para ejecutar la edificación.

c) Identificación de la situación jurídica y registral de la finca, con especial referencia a si han sido otorgadas las escrituras de declaración de obra nueva y división horizontal o, en su caso, indicación de que aún no se dispone de ellas.

d) Copia del proyecto conforme al cual se ejecutan las obras de edificación, con sus eventuales modificaciones, especificándose en cada momento su grado de ejecución material. En dicha documentación habrán de encontrarse especialmente resaltados y ser fácilmente comprensibles para el adquirente los datos y características que identifican la vivienda, tales como el plano general del edificio y de la vivienda misma, su superficie útil, la descripción general del edificio en el que se encuentra, de las zonas comunes y de los servicios accesorios, la calidad y sistemas de puesta en obra de los materiales y el trazado de todas las instalaciones y servicios, tanto individuales como comunitarios, grado de aislamiento térmico y acústico, medidas de ahorro energético con que cuenta la vivienda y mobiliario de que, en su caso, disponga.

e) Copia de la licencia de edificación y de las demás autorizaciones y trámites administrativos preceptivos para la ocupación y habitabilidad del inmueble. Si en el momento de efectuarse la promoción inmobiliaria se careciese de alguna de las licencias o autorizaciones o no se hubiera cumplido alguno de los trámites reseñados en este punto, dicha circunstancia deberá expresarse necesariamente en cualquier forma de comunicación comercial que se realice.

f) Acreditación fehaciente del cumplimiento de la normativa especial sobre garantías exigidas a los agentes de la edificación para asegurar sus responsabilidades.

g) Acreditación fehaciente del cumplimiento de la normativa especial reguladora del afianzamiento o garantía de las cantidades entregadas a cuenta.

h) Copia del contrato de compraventa propuesto, en el que se hará constar que el adquirente no soporta los gastos derivados de la titulación que corresponden legalmente al vendedor, el derecho que asiste al consumidor a la elección de notario de conformidad con la legislación especial o para decidir libremente en torno a la subrogación en alguna operación de crédito no concertada por él, las garantías que, en su caso, se exigen legalmente a los agentes de la edificación para asegurar sus responsabilidades, así como el texto literal de los artículos 1279 y 1280.1 del Código Civil. De igual modo, si en el momento del examen se careciese de alguna de las licencias o autorizaciones o no se hubiera cumplido alguno de los trámites reseñados en el párrafo e) de este apartado, dicho incumplimiento se hará constar expresamente.

i) Fecha de entrega de la vivienda y de las zonas comunes o elementos accesorios.

j) El precio total de venta, en el que se incluirán, de existir, los honorarios del agente y el impuesto sobre el valor añadido (IVA), y del que se deducirán las cantidades entregadas a cuenta por los adquirentes antes de formalizarse la compraventa.

k) La forma de pago, que habrá de ajustarse escrupulosamente a la normativa vigente. Para el caso de que se hubieran dispuesto formas de pago aplazado del precio de venta, y previa indicación de la tasa anual equivalente, deberá especificarse si se exige una entrada inicial, así como el número total de plazos y el vencimiento de los mismos. De igual modo, habrá de indicarse el contenido de las eventuales cláusulas penales que, en previsión del incumplimiento del pago de alguno de los plazos, pretendan incluirse en el contrato.

l) Las instrucciones de uso, mantenimiento y conservación del edificio y sus instalaciones, una vez elaboradas de conformidad con la normativa que les sea de aplicación.

m) Cuando hubieran sido otorgados, estatutos y normas de funcionamiento de la Comunidad de Propietarios, así como información de los contratos de servicios y suministros de la comunidad. Si la comunidad de Propietarios ya está funcionando deberá facilitarse un extracto de cuentas y obligaciones de la vivienda objeto de la misma.

n) Las limitaciones al uso o destino de la vivienda que pudieran derivarse del título constitutivo o de los estatutos, si ya hubieran sido otorgados

3. Sin perjuicio de lo previsto en el apartado anterior, cuando se ofrezcan para su venta viviendas de nueva edificación, el promotor de una edificación y, en general, cualquier persona física o jurídica que actúe en nombre o por cuenta de aquél en la promoción de viviendas de nueva edificación, deberán proporcionar a cualquier interesado y, en su caso, a las autoridades competentes, la siguiente documentación:

a) El nombre o denominación social, residencia o domicilio o, en su defecto, la dirección de uno de los establecimientos permanentes en España y, en general, cualquier dato que permita establecer una comunicación directa y efectiva con el promotor, con el constructor y con el autor del proyecto de obra.

b) Identificación de la situación jurídica y registral de la finca, con especial referencia a si han sido otorgadas las escrituras de declaración de obra nueva y división horizontal o, en su caso, indicación de que aún no se dispone de ellas.

c) La descripción de las condiciones esenciales de la vivienda. En particular, en dicha descripción habrán de encontrarse especialmente resaltados y ser fácilmente comprensibles los datos y características que identifican la vivienda, tales como el plano general del edificio y de la vivienda misma, su orientación principal, su superficie útil, la descripción general del edificio en que se encuentra, de las zonas y de los servicios accesorios, la calidad y sistemas de puesta en obra de los materiales y el trazado de todas las instalaciones y servicios, tanto individuales como comunitarios, grado de aislamiento térmico y acústico, medidas de ahorro energético con que cuenta la vivienda y mobiliario de que, en su caso, disponga.

d) La fecha de la licencia de edificación y de las demás autorizaciones y trámites administrativos preceptivos para la ocupación y habitabilidad del inmueble. Si en el momento de efectuarse la promoción inmobiliaria se careciese de alguna de las licencias o autorizaciones o no se hubiera cumplido alguno de los trámites reseñados en este punto, dicha circunstancia deberá expresarse necesariamente.

e) Justificación del cumplimiento de la normativa especial sobre garantías exigidas a los agentes de la edificación para asegurar sus responsabilidades.

f) Justificación del cumplimiento de la normativa especial reguladora del afianzamiento o garantía de las cantidades entregadas a cuenta del precio total, expresando en dicha justificación los datos identificativos tanto de la compañía aseguradora o entidad financiera que asumieran tal función como de las entidades bancarias o cajas de ahorro en las que se encuentran abiertas las cuentas especiales donde las cantidades aludidas han de ingresarse. Se hará constar asimismo en cartel sito en la obra, visible desde la vía pública, la entidad bancaria en la que se encuentra abierta la cuenta especial y las entidades financieras o aseguradoras con las que el promotor de la obra tenga concertado contrato para garantizar las cantidades entregadas a cuenta del precio. El incumplimiento de esta obligación dará lugar a la adopción de la medida preventiva de suspensión de la licencia y paralización de las obras.

Dicha medida preventiva podrá ser adoptada por los órganos administrativos que otorgaron la licencia cuando el incumplimiento consista en no hacer constar la información prevista en este precepto en el cartel informativo visible desde la vía pública, comunicando inmediatamente los hechos en las veinticuatro horas hábiles siguientes a las autoridades competentes en materia de consumo..

g) Un proyecto del contrato de compraventa propuesto, en el que necesariamente se hará constar que el adquirente no soporta los gastos derivados de la titulación que corresponden legalmente al vendedor, el derecho que asiste al consumidor a la elección de notario de conformidad con la legislación especial o para decidir libremente en torno a la subrogación en alguna operación de crédito no concertada por él, las garantías que, en su caso, se exigen legalmente a los agentes de la edificación para asegurar sus responsabilidades, así como el texto literal de los artículos 1279 y 1280.1 del Código Civil. De igual modo, si en el momento de la entrega se careciese de alguna de las licencias o autorizaciones o no se hubiera cumplido alguno de los trámites reseñados en el punto e) de este precepto, dicho incumplimiento se hará constar expresamente.

h) Fecha de entrega de la vivienda y de las zonas comunes o elementos accesorios.

i) El precio total de venta, en el que se incluirán, de existir, los honorarios del agente y el impuesto sobre el valor añadido (IVA), y del que se deducirán las cantidades entregadas a cuenta por los adquirentes antes de formalizarse la compraventa.

j) La forma de pago, que habrá de ajustarse escrupulosamente a la normativa vigente. Para el caso de que se hubieran dispuesto formas de pago aplazado del precio de venta, y previa indicación de la tasa anual equivalente, deberá indicarse si se exige una entrada inicial, así como el número total de plazos y el vencimiento de los mismos. De igual modo, habrá de indicarse el contenido de las eventuales cláusulas penales que, en previsión del incumplimiento del pago de alguno de los plazos, pretendan incluirse en el contrato.

k) En su caso, estatutos y normas de funcionamiento de la comunidad de propietarios.

l) Las limitaciones al uso o destino de la vivienda que pudieran derivarse del título constitutivo o de los estatutos, si ya hubieran sido otorgados.

4. Asimismo, en el momento de formalizarse en escritura pública el contrato de compraventa de una vivienda de nueva edificación habrá de entregarse al usuario final el «Libro del Edificio» en los términos y de conformidad con lo dispuesto en la legislación especial.

Artículo 19. *Información en materia de precios.*

1. Todos los bienes y servicios ofertados deberán ofrecer a los consumidores y usuarios información visible, clara y transparente sobre su precio final de adquisición o utilización y, en su caso, descuentos, suplementos o eventuales incrementos, impuestos y gravámenes de cualquier tipo incluidos de manera desglosada. En el caso de que se oferten bienes con idénticas características y precio, será suficiente la indicación genérica del precio de venta unitario de aquéllos.

2. La exposición de los precios deberá efectuarse en los lugares del establecimiento donde se oferten que sean de fácil visibilidad y acceso para los consumidores y usuarios, mediante etiquetas fijadas o vinculadas a cada bien, cuando fuera posible, y en su defecto a través de cualquier otro tipo de soporte escrito. En particular, cuando se trate de bienes o servicios expuestos en cualquier tipo de escaparate, anaquel o armario del establecimiento, el precio deberá ser accesible al consumidor o usuario sin necesidad de efectuar consulta alguna al personal del establecimiento.

3. En aquellos supuestos en los que la forma de pago lleve aparejada cualquier medio de financiación, la exposición de los precios, en particular, y las comunicaciones comerciales, en general, habrán de ajustarse escrupulosamente a la normativa vigente.

Artículo 20. *Etiquetado.*

1. Todos los bienes ofertados deberán cumplir escrupulosamente la normativa sectorial sobre etiquetado y presentación, de manera tal que se respeten los principios de veracidad, lealtad, respeto de la dignidad y los derechos de la persona, que deben presidir cualquier comunicación comercial.

2. En todo caso, y sin perjuicio de otros requisitos formulados en la normativa sectorial, la información escrita que acompañe a los bienes, en general, y su etiquetado, en particular, deberá figurar en castellano, tener una inscripción clara, visible, de lectura y comprensión fáciles, contener la información necesaria para determinar su trazabilidad, origen y procedencia geográfica, su naturaleza y composición, calidad y cantidad, instrucciones y condiciones de uso, advertencias sobre riesgos previsibles, condiciones necesarias de almacenamiento y fecha de vencimiento.

CAPÍTULO V

Derecho a la educación y formación en materia de consumo

Artículo 21. *Contenido.*

1. La educación y formación de los consumidores y usuarios en materia de consumo tiene como objetivo posibilitar el conocimiento de sus derechos y obligaciones, así como de las vías más adecuadas para su ejercicio efectivo, propiciando un comportamiento en libertad, responsabilidad, racionalidad y seguridad en el consumo de bienes y en la utilización de servicios.

2. La educación de los consumidores y usuarios en materia de consumo se considerará parte de la formación integral del individuo, fomentándose la incorporación de valores ecológicos, sociales y éticos a los hábitos de compra, uso, disfrute y eliminación de los bienes y servicios.

Artículo 22. *Ámbito de actuación de las Administraciones públicas en materia de educación.*

El Gobierno de Cantabria, al objeto de hacer efectivo el derecho a la educación de consumidores y usuarios, adoptará las medidas oportunas para:

- a) Incluir la educación en materia de consumo como asignatura en el diseño curricular de los diferentes niveles de la enseñanza reglada.
- b) Establecer programas de formación continuada del personal docente encargado de la enseñanza en materia de consumo.
- c) Diseñar, elaborar y editar materiales didácticos de apoyo a la educación de los escolares en materia de consumo.
- d) Colaborar con las asociaciones de consumidores y usuarios en la preparación y diseño de los programas curriculares destinados a la educación en materia de consumo, así como en la elaboración de los materiales didácticos de apoyo correspondientes.
- e) Promover el empleo de las nuevas tecnologías de la información al servicio de la educación en materia de consumo.

Artículo 23. *Ámbito de actuación de las Administraciones públicas en materia de formación.*

1. Las Administraciones públicas de Cantabria, en el ámbito de sus respectivas competencias, y con el objeto de hacer efectivo el derecho a la formación en materia de consumo, adoptarán las medidas oportunas para:

- a) Difundir y divulgar suficientemente el contenido de la presente Ley, así como de cualesquiera otras que tuvieran incidencia evidente sobre los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, especialmente en los meses inmediatamente anteriores y posteriores a su entrada en vigor.
- b) Fomentar la formación continuada del personal al servicio de las Administraciones públicas de Cantabria que tuviera relación con materias de consumo, en concreto de quienes desarrollen funciones de ordenación, inspección, control de calidad e información y especialmente, por razones de proximidad al ciudadano, de los miembros de los cuerpos de policía local.
- c) Promover la formación en materia de consumo del personal al servicio de las asociaciones de consumidores y usuarios, para lo cual serán oídas sus demandas y sugerencias.
- d) Promover la formación en materia de consumo de productores, suministradores y facilitadores de bienes y servicios, para lo cual se procurará colaborar con las cámaras de

comercio, los colegios profesionales y las asociaciones empresariales que desarrollen su actividad en la Comunidad Autónoma de Cantabria.

e) Fomentar la formación en materia de consumo, a través de programas específicos de divulgación y concienciación, de los consumidores y usuarios y, en especial, de aquellos colectivos especialmente protegidos que se encuentran especificados en el artículo 4 de la presente Ley.

f) Diseñar, elaborar y editar materiales de apoyo a la formación en materia de consumo.

g) Promover el empleo de las nuevas tecnologías de la información al servicio de la formación en materia de consumo.

2. El Gobierno de Cantabria colaborará con las entidades locales para el desarrollo, en sus respectivos territorios, de programas específicos de formación en materia de consumo, propiciando la máxima divulgación posible de todas aquellas cuestiones que pudieran afectar a los derechos e intereses de consumidores y usuarios. Asimismo, la Consejería competente en materia de consumo colaborará con los Ayuntamientos en la creación y puesta en funcionamiento de escuelas municipales permanentes de consumo.

Artículo 24. *Utilización de los medios de comunicación social.*

Sin perjuicio de lo dispuesto en materia de información en la presente Ley, las Administraciones públicas de Cantabria, en el ámbito de sus respectivas competencias, fomentarán y apoyarán la programación de espacios educativos y formativos en materia de consumo en los medios de comunicación social.

CAPÍTULO VI

Derecho de representación, audiencia y participación

Artículo 25. *Organizaciones y asociaciones de consumidores y usuarios.*

1. Los consumidores y usuarios de la Comunidad Autónoma de Cantabria tienen derecho a constituir o integrarse en organizaciones y asociaciones para su defensa, representación y audiencia en consulta.

2. A los efectos de esta Ley, tienen la consideración de organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios las entidades sin ánimo de lucro constituidas legalmente que tengan por objeto principal la información, educación, defensa y protección de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios. Idéntica consideración tienen también las sociedades cooperativas constituidas exclusivamente por consumidores o usuarios con arreglo a la legislación especial de cooperativas, siempre que su objeto social sea la información, educación, defensa y protección de los derechos e intereses de sus socios, en particular, y de los consumidores y usuarios, en general, y dispongan de un fondo social de, al menos, el veinte por ciento de los excedentes netos de cada ejercicio económico dedicado exclusivamente a desarrollar tales actividades.

3. Las organizaciones y asociaciones de consumidores y usuarios, en todo caso, deberán regirse en su estructura interna y en la adopción de acuerdos por un sistema democrático. Asimismo, y con la finalidad de conseguir una mayor representatividad y alcanzar una mayor eficacia, podrán integrarse en federaciones y confederaciones.

4. Las organizaciones y asociaciones de consumidores y usuarios, siempre que tengan su domicilio y desarrollen su actividad en la Comunidad Autónoma de Cantabria, deberán inscribirse en el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Cantabria. En los términos que reglamentariamente se determinen, el Gobierno de Cantabria regulará las condiciones de acceso y de permanencia en el referido Registro.

Artículo 26. *Condiciones para el acceso a subvenciones y ayudas públicas.*

1. Las organizaciones y asociaciones de consumidores y usuarios podrán acceder a las subvenciones y ayudas públicas reconocidas en la presente Ley o en sus disposiciones de desarrollo cuando cumplan las siguientes condiciones:

a) Figurar inscritas en el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Cantabria.

b) Cualquiera otra que pueda establecerse en las normas que aprueban la convocatoria y concesión de cada subvención o ayuda pública.

2. No podrán acceder a las subvenciones y ayudas públicas contempladas en el apartado anterior, las organizaciones y asociaciones de consumidores y usuarios que:

a) Reciban donaciones, de cualquier naturaleza, de personas físicas, jurídicas u otras entidades sin personalidad jurídica, con ánimo de lucro, ya sea directo o indirecto.

b) Realicen cualquier tipo de comunicación comercial de bienes o servicios.

c) Actúen con manifiesta temeridad, judicialmente apreciada.

Artículo 27. *Ámbito de actuación de las Administraciones públicas.*

1. Las Administraciones públicas de Cantabria, en el ámbito de sus respectivas competencias, fomentarán el asociacionismo de consumidores y usuarios en general, y de los jóvenes en particular.

2. Las Administraciones públicas de Cantabria, en el ámbito de sus respectivas competencias, establecerán un marco de cooperación y colaboración con las asociaciones y organizaciones de consumidores, a los efectos de:

a) Dotarlas de recursos para el desarrollo de sus funciones.

b) Fomentar el Sistema Arbitral de Consumo.

c) Promover el diálogo con las asociaciones y organizaciones empresariales y profesionales a través del Consejo Cántabro de Consumo.

d) Desarrollar actuaciones de información, formación y educación de los consumidores y usuarios. Con tal finalidad, se potenciará la organización de cursos, seminarios y jornadas en las que se gestionará prioritariamente la presencia de profesionales de reconocido prestigio en el mundo del consumo. En la medida de lo posible, las actividades formativas organizadas tendrán su correspondiente reflejo en publicaciones que a tales efectos coordinará el Gobierno de Cantabria a través de la correspondiente Dirección General.

e) Tutelar a los colectivos especialmente protegidos que se encuentran especificados en el artículo 4 de la presente Ley.

f) Apoyar las iniciativas convenientes para favorecer la defensa de los consumidores y usuarios contra los riesgos que amenacen el medio ambiente, el desarrollo sostenible y la calidad de vida.

Artículo 28. *Ámbito de actuación de las organizaciones y asociaciones de consumidores y usuarios.*

1. Entre otras, son funciones de las organizaciones y asociaciones de consumidores y usuarios en la Comunidad Autónoma de Cantabria:

a) Informar, formar y educar a sus miembros.

b) Ayudar, orientar y, en su caso, asesorar jurídicamente a sus socios en el ejercicio de sus derechos y la defensa de sus intereses.

c) Ejercer, en su caso, las correspondientes acciones judiciales o extrajudiciales en defensa de sus socios, de la asociación o de los intereses colectivos de los consumidores y usuarios en general, de conformidad con la legislación aplicable. En concreto, para la defensa de los citados intereses podrán intervenir como parte interesada en los procedimientos administrativos sancionadores en materia de consumo.

d) Informar a sus socios de la normativa, actividades y proyectos relevantes de las diferentes Administraciones públicas nacionales o europeas.

e) Representar a los consumidores y usuarios en los órganos de participación, consulta y concertación de conformidad con la legislación aplicable.

f) Elevar consulta al Consejo Cántabro de Consumo en aquellos asuntos que sean de interés para los consumidores y usuarios.

g) Participar, a través del Consejo Cántabro de Consumo, en la elaboración de disposiciones normativas generales aplicables en la Comunidad Autónoma de Cantabria.

h) Participar en el Sistema Arbitral de Consumo, de acuerdo con las disposiciones que lo regulan.

i) Colaborar con las Administraciones públicas en los términos dispuestos en la presente Ley y en sus normas de desarrollo.

2. Las asociaciones y organizaciones de consumidores y usuarios deberán ajustar sus actuaciones a las reglas de la buena fe. En especial, no podrán divulgar datos o informaciones que no puedan acreditarse mediante procedimientos suficientemente contrastados.

3. Sin perjuicio de las oportunas responsabilidades civiles o penales que pudieran derivarse, la divulgación dolosa o con negligencia grave de informaciones erróneas será causa de suspensión, por un período máximo de cinco años, de la correspondiente inscripción en el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Cantabria.

Artículo 29. *Trámite de audiencia en consulta a organizaciones y asociaciones de consumidores y usuarios.*

Las organizaciones y asociaciones de consumidores y usuarios contempladas en el presente Capítulo habrán de ser oídas en consulta durante la elaboración de disposiciones normativas de carácter general de la Comunidad Autónoma de Cantabria cuando afecten de manera directa a los consumidores y usuarios. En todo caso, el trámite de audiencia en consulta se entenderá cumplido cuando se dirija al Consejo Cántabro de Consumo.

Artículo 30. *Consejo Cántabro de Consumo.*

1. El Consejo Cántabro de Consumo, adscrito a la Dirección General competente en materia de defensa de los consumidores y usuarios, es el principal órgano de consulta y participación en materia de consumo en la Comunidad Autónoma de Cantabria.

2. La composición, estructura y competencias de audiencia en consulta, participación y coordinación del Consejo Cántabro de Consumo se determinarán reglamentariamente, garantizando, en todo caso, una participación significativa de las organizaciones y asociaciones de consumidores y usuarios.

TÍTULO III

Protección administrativa de los derechos de los consumidores y usuarios

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 31. *Actuaciones administrativas de protección.*

1. El Gobierno de Cantabria, en el ámbito de sus competencias y de forma coordinada con los municipios, viene obligado 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, procede el desarrollo de las siguientes actuaciones:

- a) Vigilancia, control e inspección.
- b) Instrucción y resolución de procedimientos sancionadores.
- c) Ejercicio de acciones judiciales.
- d) Coordinación de actuaciones de los diferentes órganos y Administraciones con competencia en aspectos relacionados con el consumo.

2. De igual modo, el Gobierno de Cantabria podrá instar de otras Administraciones, 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 32. *Vigilancia, control e inspección.*

1. El Gobierno de Cantabria, en el ámbito de sus competencias, y actuando de manera coordinada con los municipios, ejercerá 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 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. Las actuaciones de vigilancia, control e inspección previstas en el presente Capítulo podrán comprender alguna de las siguientes modalidades:

a) De control de mercado, dirigidas a verificar el cumplimiento de las obligaciones impuestas en el proceso de producción, fabricación, elaboración o comercialización.

b) De investigación de mercado, destinadas a obtener información que permita efectuar estudios de mercado y determinar sectores, bienes o servicios de los que pueda derivarse la violación de alguno de los derechos protegidos en esta Ley.

c) De orientación, asesoramiento e información a los agentes del mercado, favoreciendo el cumplimiento de la normativa en materia de consumo y la generalización de los códigos de conducta y autorregulación.

d) De colaboración en los procedimientos jurisdiccionales y en los procedimientos administrativos sancionadores, practicando las diligencias que ordene el correspondiente colegio arbitral o, en su caso, el instructor del procedimiento administrativo.

e) En las situaciones de extraordinaria y urgente necesidad, la adopción durante el tiempo estrictamente necesario para asegurar el resultado u objetivo perseguido de aquellas medidas cautelares que fueran adecuadas a las irregularidades detectadas en el ejercicio de sus funciones. Tales medidas, que se adoptarán con respeto a lo previsto en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en la normativa sectorial correspondiente y en lo previsto reglamentariamente, salvo que fuera imposible la localización o identificación de sus responsables, podrán consistir en la suspensión o prohibición de la producción, fabricación, elaboración o comercialización de bienes o prestación de servicios, en la inmovilización cautelar de los referidos bienes e incluso en el cierre del establecimiento o del correspondiente dominio de la sociedad de la información donde se desarrollaren las referidas actividades.

3. 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 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 o comercialización.

4. Las actuaciones de vigilancia, control e inspección previstas en el presente Capítulo habrán de ejercerse de forma prioritaria, especial y continuada cuando puedan generarse situaciones de alarma social, cuando pueda verse gravemente perjudicada la salud, seguridad y los legítimos intereses económicos de los consumidores y usuarios, cuando se trate de bienes o servicios contemplados en el artículo 7 de esta Ley, o cuando puedan resultar afectados los colectivos especialmente protegidos que se encuentran especificados en el artículo 4 de la presente Ley.

CAPÍTULO II

Inspección de consumo

Artículo 33. *Inspección de consumo.*

1. Sin perjuicio de las competencias que puedan corresponder a otras Administraciones o a otros órganos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, las

actividades de vigilancia, control e inspección contempladas en el artículo anterior serán ejercidas por la inspección de consumo del Gobierno de Cantabria.

2. Si en el ejercicio de sus funciones la inspección de consumo detectase irregularidades ante las que deban actuar otros órganos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria o de otras Administraciones públicas, deberá remitir a los mismos la correspondiente acta de inspección o, en su caso, copia debidamente diligenciada.

3. Los municipios, en el ámbito de sus competencias, también podrán desarrollar estas funciones a través de sus propios servicios de inspección, organizándolos de la forma que estimen más adecuada.

Artículo 34. *Organización y funcionamiento de la inspección de consumo.*

1. La organización y funcionamiento de la inspección de consumo del Gobierno de Cantabria se determinará reglamentariamente. En todo caso, la inspección de consumo desarrollará sus funciones con arreglo a los principios de dependencia jerárquica, profesionalización, especialización y, en todo caso, con sujeción a los principios de legalidad y de imparcialidad.

2. Los municipios que desarrollen estas competencias a través de sus propios servicios de inspección, pondrán en conocimiento de la Dirección General competente del Gobierno de Cantabria, a los efectos de garantizar la correspondiente coordinación administrativa en los términos que se determinen legalmente, su organización, ámbito funcional y medios personales y materiales con los que cuentan.

3. A los efectos de lograr una eficiente utilización de los recursos disponibles, el Gobierno de Cantabria, a través de la Dirección General competente, coordinará las actuaciones de los diferentes servicios de inspección que pudieran crearse en la Comunidad Autónoma.

Artículo 35. *Los inspectores de consumo.*

1. Los inspectores de consumo serán funcionarios que, cuando actúen en el ejercicio de sus funciones de vigilancia, control e inspección, tendrán la consideración de autoridad a todos los efectos y, especialmente, respecto de la responsabilidad administrativa y penal en que pudieran incurrir quienes ofrezcan resistencia de cualquier naturaleza al desarrollo de su actividad.

2. 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.

3. Los inspectores de consumo deberán identificarse en el ejercicio de sus funciones, exhibiendo la correspondiente acreditación oficial. De forma excepcional, el deber de identificación no es exigible en aquellos supuestos en los que, a juicio del inspector, la finalidad de la inspección pudiera frustrarse por tal motivo.

Artículo 36. *Colaboración con la inspección de consumo.*

1. Los sujetos inspeccionados tienen el deber de permitir y facilitar el ejercicio de las funciones de inspección, así como de suministrar cuanta información relevante para las averiguaciones fuera solicitada por los inspectores. En particular, deberán poner a disposición de los inspectores de consumo los libros de llevanza obligatoria y cualesquiera otros libros, documentos y registros relativos a su actividad empresarial o profesional.

2. Asimismo, los sujetos inspeccionados tienen el deber de comparecer personalmente en las oficinas administrativas o en el lugar previamente designado por la inspección cuantas veces fuesen requeridos, así como el deber de colaborar en todo lo necesario o conveniente para el interés de la inspección. Cuando el inspeccionado sea una persona jurídica, estos deberes incumbirán a sus administradores o liquidadores y a quienes hayan desempeñado estos cargos durante el período que hubiera sido objeto de la actividad inspectora.

3. Los deberes a que se refieren los apartados anteriores alcanzarán también a los apoderados generales o particulares del sujeto inspeccionado y a quienes lo hayan sido dentro del período objeto de inspección.

4. Salvo causa legal o suficientemente motivada, las diferentes Administraciones y registros públicos, las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios, las organizaciones o asociaciones empresariales, los colegios profesionales y, en general, cualquier otro sujeto de naturaleza pública o privada, deberán suministrar gratuitamente cuanta información les fuera requerida por los inspectores con ocasión del ejercicio de sus funciones.

5. Los agentes de la autoridad municipal, durante el ejercicio ordinario de sus competencias, deberán colaborar en las funciones propias de la inspección de consumo levantando acta de los hechos de que tuvieran conocimiento por razón de su cargo, que deberá ser remitida para su conocimiento y efectos al órgano administrativo competente.

6. Los inspectores de consumo podrán recabar en el ejercicio de sus funciones el apoyo y la protección de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad o de cualquier otra autoridad o agente.

Artículo 37. *Acceso al establecimiento y otras dependencias de los sujetos inspeccionados.*

1. En el ejercicio de sus funciones, y sin previo aviso, los inspectores de consumo podrán acceder a cualquier dependencia, oficina o establecimiento industrial o comercial en el que se vinieran realizando actividades vinculadas con la producción, fabricación, elaboración y comercialización de bienes o prestación de servicios.

2. Cuando existan indicios racionales de la existencia de documentos de interés para el desarrollo de las funciones de inspección que no hubieran sido aportados, o cuando fuera necesario para la adopción de cualquier medida preventiva o cautelar, los inspectores de consumo podrán acceder a cualquier local o recinto, aunque no estuviera abierto al público, una vez cumplidos, en su caso, los requisitos fijados en la legislación procesal y, en particular, cuando cuenten con el consentimiento del afectado o con la correspondiente autorización judicial en los supuestos en los que ésta fuese necesaria.

Artículo 38. *Toma de muestras.*

1. De conformidad con los procedimientos determinados reglamentariamente, los inspectores de consumo podrán tomar 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 exigidas legalmente para garantizar la salud y la seguridad de los consumidores y usuarios. La realización de las referidas pruebas deberá garantizar el debido respeto al principio de contradicción.

2. La Administración pública de la que dependan los Inspectores deberá abonar al sujeto inspeccionado los bienes objeto de la toma de muestras. En el caso de que los bienes inspeccionados no presentaran irregularidades, la Administración competente deberá cederlos a las instituciones benéficas que así lo solicitaren.

3. Si se detecta infracción, la sanción podrá llevar aparejada la exigencia al responsable del pago de los gastos realizados con motivo de la toma de muestras.

Artículo 39. *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. En el acta, que habrá de extenderse por triplicado, deberán reflejarse, como mínimo, los siguientes datos:

a) El nombre o denominación social, residencia o domicilio o, en su defecto, la dirección de uno de los establecimientos permanentes en España y, en general, cualquier dato que permita establecer una identificación completa del sujeto inspeccionado.

b) Identificación, en su caso, de la persona física que comparece en representación del sujeto inspeccionado.

c) Identificación del inspector o inspectores actuantes.

d) Relación detallada de los hechos, datos y circunstancias objetivas que el inspector o inspectores consideren relevantes para las actuaciones que pudieran adoptarse con posterioridad.

e) Lugar, fecha y hora de la actuación.

f) Firma, o indicación de que no desea hacerlo, del sujeto compareciente.

g) Firma, en todo caso, del inspector o inspectores actuantes.

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 firma del sujeto inspeccionado en el acta tiene el mero valor de acreditar su presencia durante la inspección, pero no supone reconocimiento alguno de su contenido.

4. Si durante la inspección se detectan irregularidades administrativas que no constituyen perjuicio directo alguno para los consumidores o usuarios, el inspector puede requerir inicialmente en el acta al sujeto inspeccionado para que en el plazo que conceda al efecto, que no podrá ser superior a diez días, proceda a su subsanación, tras cuyo transcurso se comprobará el efectivo cumplimiento de lo requerido. De no procederse a la subsanación se continuará la oportuna tramitación administrativa.

5. 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 tienen, salvo prueba en contrario, valor probatorio.

CAPÍTULO III

Hojas de reclamación y denuncia

Artículo 40. *Hojas de reclamaciones y denuncias.*

1. Todos los establecimientos de la Comunidad Autónoma de Cantabria, ya sean de titularidad pública o privada, en los que se realicen actividades de comercialización de bienes o de prestación de servicios deberán tener hojas de reclamaciones, instrumentalizadas en impreso normalizado, a disposición de los clientes que las soliciten.

2. En los supuestos de comercialización de bienes o de prestación de servicios fuera del establecimiento permanente del comerciante o profesional, deberán tenerse siempre hojas de reclamaciones a disposición del consumidor o usuario. Del mismo modo, y sin perjuicio de la obligación relativa a las hojas de reclamaciones, en las ventas o prestaciones de servicios a distancia, se deberá informar a los consumidores y usuarios de manera suficiente de los mecanismos de reclamación, haciendo constar al menos una dirección postal a la que los consumidores y usuarios puedan dirigirse o, en su caso, una dirección de correo electrónico cuando éste hubiera sido el medio elegido para la comercialización del bien o la prestación del servicio.

3. Las hojas de reclamaciones deberán encontrarse anunciadas en los establecimientos mediante carteles colocados al efecto en sitio claramente visible al público.

4. La utilización de las hojas de reclamaciones es compatible con la formulación de denuncias por cualquier otro medio admitido en Derecho, incluidos los telemáticos.

CAPÍTULO IV

Medidas preventivas y apoyo técnico

Artículo 41. *Apoyo técnico.*

1. Las Administraciones públicas de Cantabria, en el ámbito de sus respectivas competencias, promoverán la celebración de convenios con colegios profesionales con el fin de facilitar el acceso de los consumidores y usuarios a los servicios técnicos necesarios para acreditar la existencia de perjuicios en su patrimonio ocasionados como consecuencia del consumo de bienes o de la utilización de servicios.

2. El Gobierno de Cantabria podrá establecer un régimen de autorización de centros técnicos, públicos o privados, al objeto de que colaboren y cooperen en la elaboración de estudios e informes en materia de consumo.

Artículo 42. Procedimiento.

1. Adoptada una medida preventiva, 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 preventivas adoptadas e incluirá los plazos y condiciones para su ejecución.

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

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

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

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

TÍTULO IV

Régimen sancionador

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 43. Responsabilidad civil y penal.

La responsabilidad civil o penal en la que pudieran incurrir los diferentes sujetos que intervienen en el proceso de producción, fabricación, elaboración o comercialización de bienes o prestación de servicios podrá exigirse con independencia de lo dispuesto en el presente Título.

Artículo 44. Potestad sancionadora.

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

a) El/la Director/a General competente por razón de la materia, para imponer las sanciones que se deriven de infracciones leves.

b) El/la Consejero/a competente por razón de la materia, para imponer las sanciones que se deriven de infracciones graves.

c) El Gobierno de Cantabria, para imponer las sanciones que se deriven de infracciones muy graves.

2. Se autoriza al Gobierno de Cantabria para modificar, mediante decreto, las competencias atribuidas en el apartado anterior.

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

4. Las competencias sancionadoras previstas en este artículo habrán de encontrarse referidas a infracciones cometidas en el territorio de la Comunidad Autónoma de Cantabria, con independencia del lugar donde radique el domicilio social o residencia del empresario o profesional.

5. No podrán ser sancionados con arreglo a la presente Ley los hechos previamente sancionados en vía penal o administrativa en los que se aprecie identidad de sujeto, hecho y fundamento. De igual modo, cuando las infracciones ya hubieran sido objeto de sanción, con identidad de sujeto, objeto y fundamento, en territorio de otra Comunidad Autónoma, no podrán ser sancionadas en la Comunidad Autónoma de Cantabria.

6. Cuando el órgano competente tenga conocimiento de que se está desarrollando un procedimiento sancionador sobre los mismos hechos en otra Comunidad Autónoma, solicitará al órgano administrativo territorial correspondiente comunicación sobre las resoluciones adoptadas, a efectos de aplicar la previsión contenida en el apartado anterior. En cualquier caso, no podrán efectuarse inhibiciones en favor de otras Administraciones autonómicas.

Artículo 45. Competencia sancionadora de los municipios.

1. Sin menoscabo de las competencias sancionadoras de la Administración autonómica, 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 51 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 concurren las circunstancias siguientes:

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

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 de forma inmediata en conocimiento de los órganos competentes del Gobierno de Cantabria, remitiendo toda la información que obrare en su poder. De igual modo, y sin perjuicio de las competencias sancionadoras previstas para las infracciones localizadas exclusivamente dentro de su término municipal, los municipios podrán limitarse, previa motivación, a poner los hechos en conocimiento de los órganos competentes del Gobierno de Cantabria para su correspondiente sanción.

4. Los órganos competentes del Gobierno de Cantabria 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 del Gobierno de Cantabria 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 del Gobierno de Cantabria 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 del Gobierno de Cantabria con identidad de sujeto, hecho y fundamento. A estos efectos, los órganos competentes del Gobierno de Cantabria 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 46. 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. En caso de que la infracción sea realizada por una persona jurídica, las sanciones a que se refiere el presente Título podrán ser acordadas también respecto de todos o de alguno de los administradores, de hecho o de derecho, o de los liquidadores de esa persona jurídica y de quienes hubieran ostentado dicha condición al momento de la comisión, salvo que, desconociendo la existencia de los acuerdos o decisiones que dieron lugar a las infracciones, no hubieran asistido a las reuniones correspondientes o que, conociéndolos, hubieran votado en contra o salvado su voto en relación con las mismas. Idéntica consideración se tendrá también para los representantes legales de las personas físicas.

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

4. Además de los autores, serán sancionados también como tales por su participación en infracciones ajenas las personas que, con dolo o culpa grave, hayan cooperado con el responsable o, si los tuviere, con sus representantes legales y, en caso de personas jurídicas, con sus administradores, tanto de derecho como de hecho, o liquidadores o con sus apoderados generales, a la realización de cualquier acto que haya fundamentado la imposición de la correspondiente sanción.

Artículo 47. Lugar de comisión de la infracción.

A los efectos previstos en este Título, las infracciones se entienden cometidas en cualquiera de los lugares en los que se desarrollen las acciones u omisiones que conforman la conducta típica o se materialice la lesión o riesgo para los intereses de los consumidores o usuarios. No obstante, si la conducta tipificada está directamente vinculada al establecimiento o superficie comercial en los que se desarrolla la actividad, la infracción se entenderá cometida en el término municipal donde radique el inmueble referido.

Artículo 48. Medidas preventivas.

1. Sin perjuicio de las medidas que se puedan adoptar en el curso del procedimiento sancionador, el órgano competente de las Administraciones públicas de Cantabria para la iniciación de procedimientos en materia de consumo adoptará mediante acuerdo motivado, y siempre que concurra una situación de riesgo para la salud o la seguridad de los consumidores o usuarios o puedan lesionarse de forma grave sus intereses económicos y sociales, las siguientes medidas preventivas:

a) Suspensión o prohibición de las producción, fabricación, elaboración o comercialización de bienes o de la prestación de servicios.

b) Inmovilización de los bienes objeto de producción, fabricación, elaboración o comercialización.

c) Cierre del establecimiento mercantil o industrial donde se desarrollare la actividad económica o del correspondiente dominio de la sociedad de la información.

d) Cualquier otra medida ajustada a la legalidad vigente que fuera necesaria.

2. Las medidas previstas en el apartado anterior podrán ser adoptadas en el mismo acuerdo de iniciación del procedimiento o durante la instrucción del mismo por el órgano competentes para resolver. No obstante, en los casos de urgencia y para la protección provisional de los intereses implicados, las referidas medidas también podrán ser adoptadas y ejecutadas por los servicios de inspección antes de la iniciación del procedimiento administrativo, debiendo ser ratificadas por el órgano competentes en el plazo de diez 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.

3. Las medidas provisionales deben ser proporcionales al daño que se pretende evitar, debiendo mantenerse exclusivamente el tiempo necesario. En todo caso, podrán ser alzadas o modificadas durante la tramitación del procedimiento, de oficio o a instancia de parte, si no

se confirman los indicios que las motivaron, se subsanan las deficiencias observadas o por cualquier otra causa desaparece el peligro que trataba de evitarse.

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

CAPÍTULO II

Infracciones

Artículo 49. *Concepto.*

1. Constituyen infracciones administrativas en esta materia las acciones u omisiones de los distintos sujetos responsables tipificadas en la presente Ley y en el resto de normativa general y sectorial aplicable en la Comunidad de Cantabria.

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

3. Como principio general, 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 acción u omisión tipificada en la presente Ley cuyos efectos perjudiciales para el consumidor perduren en el tiempo transcurrido desde que aquélla se comete hasta el momento de ser conocidas por el órgano administrativo competente.

Artículo 50. *Tipificación de infracciones.*

Son infracciones administrativas en materia de defensa de los consumidores y usuarios las acciones u omisiones tipificadas en la presente Ley.

1. Infracciones en materia de Protección de la salud y seguridad de los consumidores:

a) Las acciones u omisiones que produzcan riesgos o daños efectivos para la salud o seguridad de los consumidores y usuarios, ya sea en forma consciente o deliberada, ya por abandono de la diligencia y precauciones exigibles en la actividad, servicio o instalación de que se trate.

b) El incumplimiento o desatención de los requerimientos o advertencias que, de forma concreta, 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.

2. Infracciones por alteración, adulteración o fraude en bienes y servicios:

a) La elaboración, distribución, suministro o venta de productos a los que se haya adicionado o sustraído cualquier sustancia o elemento, alterando su calidad o composición, para corregir defectos mediante procesos que no estén expresamente autorizados o para encubrir la inferior calidad de los productos utilizados.

b) La elaboración, distribución, suministro o venta de bienes, productos y servicios susceptibles de consumo cuando su composición, calidad, cantidad, peso, tamaño u otros elementos relevantes no se ajusten a las disposiciones vigentes o difieran de las declaradas u ofertadas.

c) El incumplimiento de las disposiciones administrativas que prohíban elaborar, distribuir, suministrar o comercializar determinados productos, bienes o servicios, y la elaboración, distribución, suministro o comercialización de los que precisen autorización administrativa y no la posean, salvo que esté atribuido expresamente a otra autoridad.

3. Infracciones en materia de documentación, transacciones comerciales y precios:

a) Incumplimiento de las normas relativas a registro, normalización, tipificación, o documentación de los productos, bienes o servicios que se comercialicen o existan en el mercado.

- b) El incumplimiento de la normativa vigente en materia de marcado, etiquetado y envasado de productos.
- c) La no exhibición al público en lugar visible desde el exterior del horario comercial de la oficina o establecimiento.
- d) No disponer de hojas de reclamaciones en modelo normalizado, no anunciar su existencia, así como negarse a facilitarlas a los consumidores que las soliciten.
- e) La falta de transparencia y exposición pública y visible de los precios de los bienes o servicios ofertados o incumplimiento de las normas reguladoras en esta materia.
- f) El cobro a los consumidores de precios superiores a los presupuestados o comunicados comercialmente, así como incrementar los precios de los repuestos al aplicarlos en las reparaciones.
- g) La ausencia de entrega de un presupuesto previo cuando sea obligatorio o sea solicitado por el consumidor, así como su emisión con incumplimiento de los requisitos exigidos por la normativa aplicable.
- h) La ausencia de entrega del resguardo de depósito de bienes a los consumidores cuando sea preceptivo o cuando aquellos lo soliciten, así como su emisión con incumplimiento de los requisitos exigidos en la normativa aplicable.
- i) No extender recibo justificante, factura, contrato o documento acreditativo de las transacciones comerciales realizadas en los términos previstos legalmente, así como su emisión con incumplimiento de los requisitos exigidos por la normativa aplicable.
- j) La facturación de trabajos no realizados, o ejecutados sustituyendo piezas cuando las mismas no fueran necesarias, para conseguir un incremento del precio, o con instalación de piezas o accesorios de peor calidad que los indicados por el consumidor o usuario o que los presupuestados o cobrados, o realizar trabajos de reparación, instalación o similares cuando no hayan sido solicitados o autorizados por éste.
- k) El incumplimiento de las disposiciones sobre seguridad en cuanto afecten o puedan suponer un riesgo para los consumidores y usuarios.
- l) Realizar prácticas comerciales desleales, por acción u omisión, que provoquen o puedan provocar a los consumidores y usuarios un comportamiento que de otra forma no hubiera tenido lugar, así como la realización de publicidad ilícita infringiendo lo establecido en las disposiciones aplicables.
- m) La introducción de cláusulas abusivas en los contratos.
- n) 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 del servicio.
- ñ) La negativa injustificada a vender un bien expuesto o un servicio públicamente ofertado, o la violación del derecho de los consumidores a decidir razonablemente la cantidad de bienes que desean adquirir o de servicios que desean recibir en un establecimiento, o la limitación del número de artículos que pueden ser adquiridos o el incumplimiento de las obligaciones sobre venta conjunta o la imposición injustificada de condiciones sobre prestaciones no solicitadas.
- o) El incumplimiento de los deberes de información a los consumidores y usuarios acerca de las condiciones normales de utilización y conservación de los bienes o servicios, así como de la obligación legal de entregar las instrucciones de uso y conservación de los bienes adquiridos.
- p) El incumplimiento de las obligaciones de garantía, de las condiciones que correspondan a su naturaleza o, cuando proceda, la negación del derecho a renunciar a la prestación del servicio o a la devolución del bien.
- q) El incumplimiento de los deberes y obligaciones sobre servicio técnico de productos de naturaleza duradera, o sobre la existencia de repuestos previstos legalmente.

4. Infracciones en la contratación a distancia y fuera de establecimientos mercantiles:

- a) El incumplimiento del régimen establecido en materia de contratos celebrados fuera de establecimientos mercantiles.
- b) 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 y usuario, de los plazos de ejecución y de devolución de cantidades abonadas, el envío, con pretensión de cobro, de envíos no solicitados por el consumidor y usuario y el uso de técnicas de comunicación que requieran el consentimiento expreso previo o la falta de oposición del consumidor y usuario cuando no concurra la circunstancia correspondiente.

5. Otras infracciones:

a) La obstrucción o negativa a suministrar información a los inspectores de consumo, o a facilitar las funciones de vigilancia, inspección o control, salvo que por su reiteración, proceda su calificación como grave.

b) El incumplimiento de las medidas provisionales adoptadas por las autoridades competentes en los procedimientos iniciados como consecuencia de las actuaciones de control.

c) El suministro de información inexacta o incompleta por empresarios y profesionales a las autoridades competentes o a sus agentes.

d) La utilización del distintivo oficial de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, sin estar adherido o utilizar distintivos de arbitraje de consumo susceptibles de inducir a error al consumidor.

e) 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 y, en particular, las conductas discriminatorias en el acceso a los bienes y la prestación de los servicios, en especial las previstas como tales en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres.

f) El incumplimiento de la obligación de afianzar o garantizar las cantidades entregadas a cuenta para los casos legalmente previstos.

g) Cualquier otro incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en la legislación en materia de defensa de los consumidores y usuarios o cualquier otra situación que induzca a engaño o confusión al mismo.

Artículo 50 bis. *Calificación de las infracciones.*

1. Las infracciones previstas en esta Ley tendrán la calificación de leves, salvo las señaladas en los apartados 2 y 3 de este artículo.

2. En todo caso, serán calificadas como graves las siguientes infracciones:

a) Las contempladas en el artículo 50.1 y 50.4.

b) Las descritas en el artículo 50.3.k), 50.3.l) y 50.3.m) y 50.5.f).

c) La del artículo 50.5.a) cuando sea reiterada la obstrucción a la Inspección de Consumo.

d) Asimismo, tendrán en todo caso la consideración de graves aquellas infracciones calificadas como leves en las que concurran alguna de las siguientes circunstancias:

1.ª Que las conductas infractoras se produzcan consciente o deliberadamente, o por falta de los controles y las precauciones exigibles en la actividad, el servicio o la instalación de que se trate.

2.ª Que menoscaben la habitabilidad de la vivienda.

3. Asimismo, tendrán en todo caso la consideración de muy graves:

a) Aquellas infracciones calificadas como graves de conformidad con lo previsto en este artículo cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

1.ª Que produzcan una alteración social grave, alarma social o una situación de desconfianza grave entre los consumidores y usuarios, bien por afectar a un gran número de consumidores o por su alta repercusión en el mercado.

2.ª Cuando se dé un resultado gravemente perjudicial para la salud pública o seguridad de los consumidores.

b) Las infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios en la contratación a distancia y fuera de establecimiento mercantil recogidas en el artículo 50.4,

apartados a) y b), cuando exista reincidencia o el volumen de la facturación realizada a que se refiere la infracción sea superior a 601.012,10 euros.

CAPÍTULO III

Sanciones

Artículo 51. Sanciones.

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

a) Infracciones leves: hasta 3.005,06 euros.

b) Infracciones graves: entre 3.005,07 y 15.025,30 euros, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quintuplo del valor de los bienes o servicios objeto de la infracción.

c) Infracciones muy graves: entre 15.025,31 y 601.012,10 euros, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quintuplo del valor de los bienes o servicios objeto de infracción.

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

a) Infracciones leves:

Grado mínimo, entre 100 y 1000 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 de 3.005,07 a 7.000 euros,
Grado medio de 7.000,01 a 10.000 euros,
Grado máximo de 10.000,01 a 15.025,30 euros.

c) Infracciones muy graves:

Grado mínimo, entre 15.025,31 y 50.000 euros,
Grado medio, entre 50.000,01 y 250.000 euros,
Grado máximo, entre 250.000,01 y 601.012,10 euros.

3. 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.

Artículo 52. Circunstancias agravantes y atenuantes.

La cuantía de la sanción se graduará atendiendo a las circunstancias siguientes:

1. Son circunstancias agravantes:

a) La reiteración o reincidencia en la comisión de actos tipificados en esta Ley.

b) La comisión del hecho mediando dolo o negligencia grave.

c) La existencia de advertencias previas inatendidas de la autoridad o sus agentes.

d) Que la comisión del acto tenga como destinatario directo a alguno de los colectivos especialmente protegidos que se encuentran especificados en el artículo 4 de la presente Ley.

e) El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que se disponen en la presente Ley para el mercado inmobiliario de nueva edificación.

2. Son circunstancias atenuantes:

a) La corrección diligente de las irregularidades constitutivas de la infracción, la colaboración activa para evitar o disminuir sus efectos o la observancia de otro comportamiento de resultado análogo.

b) Que los perjudicados hayan sido compensados satisfactoriamente por los perjuicios causados, siempre que no concorra intoxicación, lesión o muerte, ni existencia de indicios racionales de delito.

c) El sometimiento previo de los hechos al arbitraje de consumo o la adhesión al sistema arbitral de consumo por parte del infractor.

3. Son circunstancias mixtas, que podrán ser utilizadas, en su caso, para agravar o reducir la sanción:

a) El volumen de negocio en relación con los hechos objeto de la infracción y la capacidad económica de la empresa.

b) El número de consumidores afectados.

c) La duración del período de tiempo durante el cual se cometió la infracción.

d) La cuantía del beneficio obtenido.

4. Se entiende que existe reiteración cuando en el año anterior a la comisión de la nueva infracción en materia de defensa de consumidores y usuarios, el infractor hubiera sido sancionado de manera firme en vía administrativa por la comisión de otra infracción del mismo grupo. A estos efectos, los municipios que ejerzan la potestad sancionadora que les reconoce esta Ley, deberán comunicar a la Dirección General competente en materia de consumo las resoluciones firmes que, en su caso, hayan dictado.

5. Se entiende que existe reincidencia cuando en el año anterior a la comisión de la nueva infracción, el infractor hubiera sido sancionado de manera firme en vía administrativa por la comisión de la misma infracción. A estos efectos, los municipios que ejerzan la potestad sancionadora que les reconoce esta Ley, deberán comunicar a la Dirección General competente en materia de consumo las resoluciones firmes que, en su caso, hayan dictado.

6. Las circunstancias agravantes o atenuantes previstas en este artículo no se tendrán en cuenta cuando su concurrencia sea exigida en el tipo infractor.

7. Las sanciones habrán de imponerse de modo que la comisión de la infracción no resulte más beneficiosa para la persona infractora que el cumplimiento de las normas infringidas.

Artículo 53. *Graduación de las sanciones.*

Según las circunstancias que concurren se observarán las siguientes reglas para la imposición de las sanciones:

a) Si no concurren circunstancias modificativas de la responsabilidad o si concurren más atenuantes que agravantes, se concretará la multa dentro del grado mínimo correspondiente a la clasificación de la infracción.

b) Si concurre sólo una circunstancia agravante, la sanción se impondrá en su grado medio.

c) Si concurren varias circunstancias agravantes, la sanción se impondrá en su grado máximo.

d) Si concurren tanto circunstancias atenuantes como agravantes, el órgano sancionador las valorará conjuntamente, pudiendo imponer la sanción entre el mínimo y el máximo correspondiente a la calificación de la infracción por su gravedad.

Artículo 54. *Reducción de las sanciones.*

Cuando no concorra ningún riesgo para la salud, intoxicación, lesión o muerte o existencia de indicios racionales de delito, la multa impuesta podrá reducirse hasta en tres cuartas partes de su cuantía cuando el infractor, en el plazo de un mes desde la notificación de la resolución, reponga a su estado originario la situación alterada por la infracción o abone el importe total de los daños y perjuicios causados. Dichas circunstancias deberán ser acreditadas por el sancionado, de manera suficiente, con anterioridad a la resolución del correspondiente recurso administrativo interpuesto.

Artículo 55. *Sanciones complementarias para las infracciones graves y muy graves.*

1. Con carácter excepcional, en los casos de infracciones muy graves y en los de infracciones graves en que concurren agravantes que lo justifiquen, podrá imponerse la

sanción de cierre total o parcial del establecimiento, instalación o local o la de suspensión del servicio o de la actividad en la que se cometiera la infracción. Esta sanción comportará la prohibición de continuar la actividad de oferta o comercialización en los servicios de la sociedad de la información cuando la infracción se haya cometido en dicho medio.

2. En el caso de infracciones muy graves, las sanciones previstas en el apartado anterior no podrán ser impuestas por un plazo superior a seis meses. En el supuesto de infracciones graves, no podrá imponerse por tiempo superior a un mes. Sólo el Gobierno de Cantabria podrá imponer esta sanción por un plazo superior al mes.

3. De igual modo, podrá disponer también el comiso total o parcial, según lo que resulte proporcionado, de los bienes propiedad del responsable que hayan sido utilizados en la comisión de las infracciones muy graves o de las graves en que concurren agravantes que lo justifiquen. 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. En todo caso, los gastos que originen el comiso serán de cuenta del infractor.

4. La resolución que imponga las anteriores sanciones determinará exactamente y motivadamente el contenido y duración de las mismas.

CAPÍTULO IV

Extinción de la responsabilidad

Artículo 56. *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 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. Se entenderá que la infracción persiste en tanto que los bienes y servicios continúen ofreciéndose o prestándose u omitiéndose con la misma irregularidad determinante de la infracción.

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. Excepción hecha de este supuesto, será irrelevante el momento en que la Administración haya conocido la infracción a los efectos de determinar el plazo de prescripción de la infracción para el ejercicio de la potestad sancionadora.

Artículo 57. *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. Del mismo modo, también interrumpirá la prescripción la presentación de una solicitud de arbitraje de consumo hasta su definitiva resolución.

Artículo 58. *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 59. *Procedimiento.*

1. La imposición de las sanciones previstas en la presente Ley requerirá la tramitación del correspondiente procedimiento sancionador en los términos previstos en la normativa estatal reguladora del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora.

2. Será competente para iniciar los procedimientos sancionadores el titular de la Dirección General competente en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

3. El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa de un procedimiento sancionador será de un año contado desde la fecha del acuerdo de iniciación, a cuyo transcurso se producirá la caducidad del mismo.

4. Las solicitudes de análisis contradictorios interrumpirán el plazo de caducidad del procedimiento hasta que sean recibidos sus resultados. Lo mismo ocurrirá con los análisis dirimentes que fuera necesario practicar. En todo caso, se deberá notificar al interesado debidamente.

CAPÍTULO VI

Multas coercitivas

Artículo 60. *Multas coercitivas.*

1. A fin de garantizar la ejecución de las de medidas preventivas previstas en los artículos 32 y 48, así como las resoluciones dictadas al amparo de esta Ley y demás disposiciones relativas a la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, la Dirección General de Consumo podrá imponer multas coercitivas reiteradas en el tiempo.

2. El órgano competente requerirá por escrito la adopción de las medidas provisionales o la ejecución de los actos o resoluciones de que se trate, apercibiendo al destinatario del plazo de que dispone para su cumplimiento y de la cuantía de la multa que le podrá ser impuesta en caso de su inobservancia. El plazo deberá ser suficiente para el cumplimiento de la obligación de que se trate, y la multa acorde con la gravedad de la conducta y por un importe no inferior a 300 euros ni superior a 3.000 euros.

3. En el supuesto de que el obligado persista en el incumplimiento de lo ordenado, se podrán imponer multas coercitivas sucesivas, con un lapso de tiempo suficiente para cumplir lo ordenado.

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

Disposición adicional primera. *Aplicación de normativa supletoria.*

En todo lo no previsto en la presente Ley será de aplicación el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y otras leyes complementarias al mismo, así como toda aquella normativa que lo sustituya, complemente o desarrolle.

Disposición adicional segunda. *Instalaciones de venta al público al por menor de gasolinas y gasóleos de automoción.*

1. Al objeto de garantizar los derechos de los consumidores y usuarios, todas las instalaciones de venta al público al por menor de gasolinas y gasóleos de automoción o calefacción dispondrán en la propia instalación, mientras permanezcan abiertas y en servicio, de personal debidamente formado y cualificado que realice ese servicio.

2. Con el fin de garantizar el suministro de carburante en zonas aisladas se establece un régimen especial que permitirá que la instalación sea desasistida en los casos en que se cumplan todos y cada uno de los siguientes requisitos:

- a) Que las ventas de la citada instalación no superen los 400.000 litros/año.
- b) Que la instalación radique en un ámbito rural y en un municipio cuyo padrón no exceda de 1.200 habitantes.
- c) Que guarde una distancia mínima respecto de otras estaciones de servicio, y que ésta sea de, al menos, de 15 km. por cualquier carretera que las comunique.
- d) Que tenga comunicación permanente con un centro de atención al cliente.
- e) Que conste un servicio de vídeo-vigilancia durante las 24 horas.
- f) Que disponga de un sistema automático de extinción de incendios.

3. En caso de que el suministro deba realizarse directamente por el consumidor, se indicará esta circunstancia de forma visible con la palabra “autoservicio” o “desatendida”, cuanto no hay personal afecto a la instalación, en su caso, haciendo constar en cada aparato suministrador las instrucciones necesarias para su manejo.

Disposición transitoria única. *Procedimientos administrativos sancionadores iniciados antes de la entrada en vigor de la presente Ley.*

1. La presente Ley no será de aplicación a los procedimientos administrativos sancionadores iniciados antes de su entrada en vigor.

2. Lo previsto en el apartado anterior no será de aplicación a los procedimientos sancionadores en todo aquello que la presente Ley resulte más favorable a los presuntos infractores.

Disposición derogatoria única.

Queda derogada la Ley de Cantabria 6/1998, de 15 de mayo, de Estatuto del Consumidor y Usuario en Cantabria, junto con las demás normas de igual o inferior rango cuyas disposiciones se opongan a lo establecido en la presente Ley.

Disposición final primera. *Actualización de cuantías de las sanciones.*

Corresponde al Gobierno de Cantabria la revisión y actualización periódica de la cuantía de los límites sancionadores previstos en esta Ley, de acuerdo con las modificaciones que se vayan produciendo en la normativa estatal básica.

Disposición final segunda. *Habilitación normativa.*

Se habilita al Gobierno de Cantabria para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo y aplicación de la presente Ley.

Disposición final tercera. *Entrada en vigor.*

La presente Ley entrará en vigor a los dos meses de su publicación en el Boletín Oficial de Cantabria.

Palacio del Gobierno de Cantabria, 7 de marzo de 2006.

MIGUEL ÁNGEL REVILLA ROÍZ,
Presidente

Información relacionada

- Téngase en cuenta que al Gobierno de Cantabria, mediante norma publicada únicamente en el BOCT, le corresponde la revisión y actualización periódica de la cuantía de los límites sancionadores previstos en esta ley, de acuerdo con las modificaciones que se vayan produciendo en la normativa estatal básica, según establece su disposición final 1.

Este texto consolidado no tiene valor jurídico.