



## LEGISLACIÓN CONSOLIDADA

### Ley 5/2013, de 12 de abril, para la defensa de los consumidores en la Comunidad Autónoma de La Rioja.

Comunidad Autónoma de La Rioja  
«BOR» núm. 49, de 19 de abril de 2013  
«BOE» núm. 101, de 27 de abril de 2013  
Referencia: BOE-A-2013-4464

## ÍNDICE

<i>Preámbulo</i> . . . . .	6
TÍTULO I. Principios generales . . . . .	9
Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación. . . . .	9
Artículo 2. Concepto de consumidor. . . . .	9
Artículo 3. Actuación de las administraciones públicas. . . . .	9
Artículo 4. Competencias de la Administración autonómica. . . . .	10
Artículo 5. Competencias de la Administración local. . . . .	10
Artículo 6. Derechos básicos del consumidor. . . . .	11
Artículo 7. Irrenunciabilidad de los derechos del consumidor. . . . .	11
TÍTULO II. Derechos de los consumidores. . . . .	12
Artículo 8. Principios generales. . . . .	12
CAPÍTULO I. Derecho a la protección de la salud y seguridad. . . . .	12
Artículo 9. Principios generales. . . . .	12
Artículo 10. Consumo y utilización de determinados productos, bienes y servicios. . . . .	12
Artículo 11. Producto seguro. . . . .	13
Artículo 12. Producto inseguro. . . . .	13
Artículo 13. Sujetos responsables. . . . .	13
Artículo 14. Obligación de comunicación de accidentes. . . . .	15

Artículo 15. Actuaciones administrativas de protección frente a un riesgo. . . . .	15
CAPÍTULO II. Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales . . . . .	16
Artículo 16. Principios generales. . . . .	16
Artículo 17. Medidas de protección. . . . .	16
Artículo 18. Derechos reconocidos. . . . .	16
Artículo 19. Actuaciones administrativas de protección. . . . .	18
Artículo 20. Servicios básicos de interés general. . . . .	18
CAPÍTULO III. Derecho a la información . . . . .	18
Artículo 21. Principios generales. . . . .	18
Artículo 22. Actuaciones administrativas en materia de información. . . . .	19
Artículo 23. Campañas de información y promoción de espacios informativos. . . . .	19
Artículo 24. Oficinas de información al consumidor. . . . .	19
Artículo 25. Información en materia de precios. . . . .	20
Artículo 26. Información relativa a adquisición de viviendas de nueva construcción. . . . .	21
Artículo 27. Actividad publicitaria. . . . .	21
CAPÍTULO IV. Derecho a la educación y formación . . . . .	21
Artículo 28. Principios generales. . . . .	21
Artículo 29. Programas y actuaciones. . . . .	22
CAPÍTULO V. Derecho a la representación, audiencia y participación. . . . .	22
Artículo 30. Principios generales. . . . .	22
Artículo 31. Asociaciones de consumidores. . . . .	22
Artículo 32. Derechos de las asociaciones de consumidores. . . . .	23
Artículo 33. Deberes de las asociaciones de consumidores. . . . .	24
Artículo 34. Fomento. . . . .	25
Artículo 35. Consejo Riojano de Consumo. . . . .	25
CAPÍTULO VI. Protección jurídica, administrativa y técnica. . . . .	25
Artículo 36. Actuaciones administrativas de protección. . . . .	25
Artículo 37. Reclamaciones. . . . .	26
Artículo 38. Denuncias. . . . .	26
Artículo 39. Mediación. . . . .	26
Artículo 40. Arbitraje de consumo. . . . .	26

**BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO**  
**LEGISLACIÓN CONSOLIDADA**

---

Artículo 41. Reparación de daños. . . . .	27
TÍTULO III. Control e inspección de productos, bienes y servicios . . . . .	27
Artículo 42. Ámbito de actuación. . . . .	27
CAPÍTULO I. Estatuto del Inspector de Consumo. . . . .	27
Artículo 43. Estatuto del Inspector de Consumo. . . . .	27
Artículo 44. Colaboración con la Inspección de Consumo. . . . .	28
Artículo 45. Funciones de la Inspección de Consumo. . . . .	28
Artículo 46. Obligaciones de los inspeccionados. . . . .	29
Artículo 47. Citaciones y requerimientos. . . . .	30
Artículo 48. Documentación de la actuación inspectora. . . . .	30
CAPÍTULO II. Toma de muestras y otras actuaciones . . . . .	31
Artículo 49. Toma de muestras. . . . .	31
Artículo 50. Pruebas analíticas. . . . .	32
Artículo 51. Modalidades de la actuación de inspección. . . . .	33
Artículo 52. Códigos de buenas prácticas. . . . .	33
Artículo 53. Red de alerta de seguridad de los productos. . . . .	34
TÍTULO IV. Medidas cautelares. . . . .	34
Artículo 54. Adopción. . . . .	34
Artículo 55. Tipos de medidas cautelares. . . . .	34
Artículo 56. Confirmación, modificación o levantamiento. . . . .	35
Artículo 57. Quebrantamiento de las medidas cautelares. . . . .	35
Artículo 58. Procedimiento para la adopción de medidas administrativas no sancionadoras. . . . .	35
Artículo 59. Multa coercitiva. . . . .	36
TÍTULO V. Régimen sancionador. . . . .	36
CAPÍTULO I. Infracciones. . . . .	36
Artículo 60. Infracciones por incumplimiento de los requisitos y condiciones en la adquisición de bienes y productos y en la prestación de servicios. . . . .	36
Artículo 61. Infracciones por alteración, adulteración o fraude en bienes y servicios. . . . .	37
Artículo 62. Infracciones en materia de documentación, transacciones comerciales y precios. . . . .	37
Artículo 63. Infracciones en materia de información y publicidad. . . . .	38
Artículo 64. Infracciones por incumplimiento de obligaciones o prohibiciones contractuales legales. . . . .	39
Artículo 65. Infracciones por incumplimiento de los deberes de los sujetos inspeccionados. . . . .	39

**BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO**  
**LEGISLACIÓN CONSOLIDADA**

---

Artículo 66. Otras infracciones.. . . . .	39
Artículo 67. Calificación de las infracciones. . . . .	40
<b>CAPÍTULO II. Sanciones . . . . .</b>	<b>41</b>
Artículo 68. Tipos de sanciones.. . . . .	41
Artículo 69. Cuantías de las multas. . . . .	41
Artículo 70. Cierre temporal o no utilización del establecimiento o suspensión del servicio.. . . . .	41
Artículo 71. Publicidad de las sanciones. . . . .	42
Artículo 72. Decomisos. . . . .	42
Artículo 73. Sujetos responsables. . . . .	42
Artículo 74. Agravantes y atenuantes. . . . .	43
Artículo 75. Tramos de las multas. . . . .	43
Artículo 76. Reincidencia y reiteración.. . . . .	44
Artículo 77. Principio de proporcionalidad. . . . .	44
Artículo 78. Efectos accesorios de las sanciones.. . . . .	44
Artículo 79. Ejecución de las sanciones.. . . . .	45
<b>CAPÍTULO III. Potestad sancionadora y procedimiento sancionador. . . . .</b>	<b>45</b>
Artículo 80. Órganos competentes del Gobierno de La Rioja. . . . .	45
Artículo 81. Competencias de la Administración local. . . . .	45
Artículo 82. Procedimiento sancionador.. . . . .	45
<i>Disposiciones adicionales. . . . .</i>	<i>46</i>
Disposición adicional primera. Aplicación supletoria.. . . . .	46
Disposición adicional segunda. Hoja de Reclamación.. . . . .	46
Disposición adicional tercera. Modificación del Decreto 24/1996, de 3 de mayo, por el que se regula la Actividad de Prestación de Servicios Profesionales en el Domicilio de los Consumidores.. . . . .	46
<i>Disposiciones transitorias. . . . .</i>	<i>47</i>
Disposición transitoria primera. Régimen transitorio. . . . .	47
Disposición transitoria segunda. Adaptación empresarial.. . . . .	47
<i>Disposiciones derogatorias. . . . .</i>	<i>47</i>
Disposición derogatoria única. Derogación normativa.. . . . .	47
<i>Disposiciones finales. . . . .</i>	<i>47</i>
Disposición final primera. Desarrollo reglamentario. . . . .	47

BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO  
LEGISLACIÓN CONSOLIDADA

---

Disposición final segunda. Entrada en vigor. . . . .	47
ANEXO. Modelo único de Hoja de Reclamación . . . . .	48

TEXTO CONSOLIDADO  
Última modificación: 30 de diciembre de 2013

EL PRESIDENTE DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RIOJA

Sean todos los ciudadanos que el Parlamento de La Rioja ha aprobado, y yo, en nombre de su Majestad el Rey y de acuerdo con lo que establece la Constitución y el Estatuto de Autonomía, promulgo la siguiente Ley:

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La protección de los derechos del consumidor como parte más vulnerable, y en evidente situación de desigualdad, en un mundo de relaciones económicas dominadas por las modernas técnicas comerciales, las grandes estructuras de distribución, venta y prestación de servicios, propiciadas por el libre funcionamiento del mercado, la creciente globalización de la economía y el desarrollo de las nuevas tecnologías de la sociedad de la información, es un objetivo prioritario en el seno de la Unión Europea.

El artículo 51 de la Constitución española establece que los poderes públicos garantizarán la defensa del consumidor protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos. Asimismo, promoverán la información y la educación de los consumidores, fomentarán sus organizaciones y oirán a estas en las cuestiones que puedan afectar a aquellos, en los términos que la ley establezca. Para dar cumplimiento al mandato constitucional se aprobó la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, que estableció el régimen general de actuación en el ámbito estatal en esta materia, hasta su derogación por 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, que incorpora buena parte de la normativa comunitaria en materia de defensa del consumidor a nuestro ordenamiento jurídico y que establece el marco básico en esta materia.

La Comunidad Autónoma de La Rioja, en virtud de lo dispuesto en el artículo 10.4 de la Ley Orgánica 3/1982, de 9 de junio, por la que se aprobó el Estatuto de Autonomía de La Rioja, asumió la competencia de ejecución de la legislación del Estado en materia de defensa del consumidor. Posteriormente, la Ley Orgánica 2/1999, de 7 de enero, reformó el Estatuto de Autonomía incorporando la competencia en el artículo 9.3 del Estatuto, dentro del apartado de desarrollo legislativo y ejecución de competencias, que establece la «Defensa del consumidor y usuario, de acuerdo con las bases y la ordenación de la actividad económica general y la política monetaria del Estado, las bases y coordinación general de la sanidad, en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131 y en los números 11, 13 y 16 del apartado 1 del artículo 149 de la Constitución».

Esta competencia habilita a la Comunidad Autónoma de La Rioja para establecer un marco normativo propio que desarrolle el Real Decreto Legislativo 1/2007 y que, debido a la importancia compilatoria de la normativa comunitaria que este representa, hace conveniente la aprobación de una nueva ley que, de manera especial, complete la tutela administrativa del consumidor. La norma estatal seguirá siendo de aplicación en aquellas materias que sean competencia exclusiva del Estado o constituyan normativa básica.

La necesidad de una norma autonómica de rango legal se evidencia en las modificaciones que el régimen jurídico general de protección del consumidor ha experimentado desde la promulgación del Real Decreto Legislativo 1/2007, la incidencia de la reciente producción normativa europea en la materia y, sobre todo, la necesidad de incorporar la protección del consumidor a nuevas situaciones derivadas de la implantación de nuevas tecnologías y de la eliminación de las restricciones administrativas a la prestación de servicios en el seno de la Unión Europea. Igualmente, es necesaria esta ley para posibilitar la adaptación normativa de defensa del consumidor al marco jurídico organizativo autonómico, estableciendo el régimen legal de actuación de órganos autonómicos del ámbito de consumo, una regulación específica del procedimiento sancionador que se adapte a la

normativa de la Comunidad Autónoma, así como la regulación de las medidas administrativas que se puedan adoptar en esta materia.

La ley se estructura en cinco títulos, con ochenta y dos artículos, tres disposiciones adicionales, dos transitorias, una derogatoria y dos finales, teniendo en cuenta que las referencias de esta ley a los consumidores se entenderán hechas a consumidores y usuarios.

El título I está dedicado a los principios generales.

El título II contempla el detalle pormenorizado de los derechos del consumidor.

El título III trata sobre el control e inspección de los productos y servicios que se ponen a su disposición en el mercado.

El título IV establece el procedimiento a seguir en el supuesto de que la autoridad competente haya de tomar una serie de medidas cuando esté en riesgo la seguridad del consumidor o se atente contra sus intereses económicos.

El título V detalla el régimen sancionador junto a las infracciones y sanciones.

El título I establece la definición de consumidor como la persona física o jurídica que actúa como destinatario final en un uso estrictamente personal, familiar o colectivo, ajeno, en consecuencia, a cualquier actividad empresarial. En su artículo 3, la ley establece una serie de principios generales de actuación a desarrollar por las administraciones públicas, tanto autonómica como local, de la Comunidad Autónoma de La Rioja, en el ámbito de sus competencias, incluyendo aspectos como las condiciones higiénico-sanitarias de productos y establecimientos, productos químicos peligrosos, habitabilidad de viviendas, prevención de incendios, seguridad de los transportes y establecimientos públicos, accesibilidad de edificios, distribución de carburantes, etc. Hay que tener en cuenta que la protección del ciudadano en general y del consumidor en particular depende de diferentes consejerías de la Administración autonómica puesto que dicha protección hay que contemplarla desde un punto de vista multidisciplinar, más amplio que el concreto del órgano que tenga atribuidas las competencias de defensa del consumidor.

La ley clarifica las competencias en materia de consumo tanto de la Administración autonómica como local, enumerando los derechos básicos del consumidor que, de forma general, se pueden clasificar en derechos sustantivos e instrumentales. Los primeros se concretan en la protección de la salud y seguridad, la protección de los legítimos intereses económicos y sociales y el derecho a una eficaz protección jurídica, administrativa y técnica y a una adecuada reparación de daños. Los de carácter instrumental son el derecho a la información, a la educación y formación como consumidores y el derecho de representación a través de las asociaciones de consumidores, las cuales deben ser consultadas en las materias que les afecten. Asimismo, se prevé una especial protección de los derechos en el caso de colectivos que se encuentren en situaciones de indefensión, inferioridad o subordinación y se declara la irrenunciabilidad de los mismos.

En el título II se desarrollan los derechos del consumidor. Se hace especial referencia en el capítulo I a la protección frente a riesgos que puedan afectar a la salud y seguridad, incluyendo dicho derecho como el principal a tutelar. En lo concerniente a la protección de la salud, lo establecido en esta ley debe completarse con el marco de protección establecido en la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, y en la Ley 2/2002, de 17 de abril, de Salud, de La Rioja. Por lo que respecta a la seguridad, la ley detalla una serie de definiciones en cuanto a qué se considera un producto seguro, qué sujetos son responsables y las actuaciones que deben realizarse en la retirada del mercado de los productos que presenten algún tipo de incumplimiento que afecte a la seguridad del consumidor. Además, se especifican las actuaciones administrativas de protección frente a este tipo de riesgos.

El capítulo II enumera los derechos reconocidos en el ámbito de la protección de los legítimos intereses económicos y sociales, estableciendo las medidas que las administraciones públicas competentes pueden acordar, como son las de prohibir un servicio o imponer condiciones previas a su prestación. Dentro de los mismos, hay que hacer especial referencia a que se introducen de forma novedosa algunos derechos tales como la obligación de garantizar las cantidades entregadas a cuenta por el consumidor independientemente de la actividad de que se trate, poder realizar la baja de un servicio de la misma forma en que se contrató, ejercitar el derecho a reclamar sin que ello le suponga coste alguno y a no sufrir prácticas comerciales desleales conforme a la legislación vigente.

El capítulo III regula el derecho del consumidor a recibir, de forma cierta y objetiva, una información veraz, eficaz y suficiente en la lengua oficial del Estado sobre sus características esenciales, estableciendo las mismas. Se hace referencia a las actuaciones administrativas de protección, campañas de información y promoción de espacios informativos en los medios de comunicación, impulsando las oficinas de información como medio de asesoramiento e información al consumidor. Asimismo, se recogen de forma particular las prescripciones de información en materia de precios, actividad publicitaria y, sobre todo, en la adquisición de viviendas de nueva construcción, en la que destaca la obligatoriedad de entregar al comprador, a la firma del contrato, copia del aval o seguro que garantice las cantidades entregadas a cuenta.

En el capítulo IV, dedicado a la formación y educación en materia de consumo, la ley contempla una serie de programas y actuaciones en la materia. Hay que citar de manera especial la mención que se hace a la colaboración precisa entre los órganos competentes del Gobierno de La Rioja para potenciar la educación del consumidor dentro del currículo escolar, en todos los ciclos y niveles de la enseñanza obligatoria.

El capítulo V se dedica a la representación del consumidor, a través de las asociaciones. En el mismo se detallan los derechos y deberes de las mismas, así como los requisitos que deben cumplir para disfrutar de los derechos contemplados en la ley, y se destaca al Consejo Riojano de Consumo como máximo órgano de consulta y participación.

Por su parte, el capítulo VI establece las actuaciones de protección jurídica, administrativa o técnica, haciendo referencia a la posibilidad del consumidor de formular reclamaciones o denuncias, el fomento de la mediación y del sistema arbitral de consumo como mecanismos de resolución voluntaria de conflictos y el derecho a la reparación de daños. Como principal novedad se incluye la obligatoriedad de disponer de hojas de reclamación para todos los establecimientos donde se comercialicen productos y bienes, se presten servicios o se ejerzan actividades profesionales. A tal fin, se establece el modelo único de Hoja de Reclamación dejando para desarrollo reglamentario su tramitación interna y su reparto en función de la estructura de competencias existente.

El capítulo I del título III regula el Estatuto del Inspector de Consumo. La inspección es uno de los aspectos más importantes de la actuación administrativa de protección al consumidor, no solo por tratarse de una actividad previa y orientada al control de mercado, sino por las funciones preventivas ante situaciones de riesgo. Con el fin de tener una adecuada cobertura legal, el estatuto del personal inspector detalla sus funciones, así como los requisitos que deben contener sus actuaciones en forma de actas y diligencias.

El capítulo II describe el proceso de realización de la toma de muestras y las pruebas analíticas, estableciendo las modalidades de la actuación inspectora. Se hace referencia a la red de alerta de seguridad de los productos y se promueve la creación de códigos de buenas prácticas como instrumento de protección al consumidor y de mejora de la regulación de mercado.

La ley dedica el título IV a las medidas cautelares, que pueden adoptarse por las autoridades competentes para garantizar los derechos del consumidor, de manera especial cuando existan indicios de riesgos para su seguridad o cuando se vulneren de forma grave sus intereses económicos y sociales. Como elemento novedoso, se establece una regulación detallada del procedimiento, tanto para la adopción de medidas cautelares como de medidas administrativas no sancionadoras que confirmen las anteriores, y se contempla, para la eficacia de las resoluciones adoptadas, la posibilidad de imponer multas coercitivas.

El último de sus cinco títulos lo dedica la ley a detallar las infracciones y sanciones. El capítulo I establece una pormenorizada lista de infracciones, clasificadas en siete artículos diferentes, las cuales se corresponden con la vulneración de los derechos detallados y con el incumplimiento de normas de defensa del consumidor. Esta amplia enumeración se hace para cumplir el principio constitucional de tipicidad.

Por su parte, el capítulo II regula las sanciones y sus cuantías y tramos, destacando que, además de la multa, se pueden imponer las sanciones complementarias de cierre temporal o no utilización del establecimiento, suspensión del servicio, decomiso o publicidad de las sanciones. Además, se ha previsto la ponderación de la cuantía de las sanciones en función de una serie de atenuantes y agravantes. Entre los atenuantes cabe mencionar el de la corrección de la conducta infractora, con lo que el procedimiento sancionador tutela el



interés privado del consumidor reclamante, incentivando a través de este mecanismo la rectificación del infractor.

Finalmente, el capítulo III detalla los órganos del Gobierno de La Rioja competentes para la imposición de sanciones y, como novedad, la posibilidad de que la Administración local pueda imponerlas, por infracciones en las que concurren una serie de requisitos. Esta previsión hay que relacionarla con las competencias que la ley adjudica a la Administración local en su título I, permitiendo conjugar las actuaciones de dicha Administración con la autonómica, evitando la dispersión de recursos. Se establecen las especialidades del procedimiento sancionador en materia de consumo y su caducidad, así como de la prescripción de las infracciones y sanciones detalladas en los capítulos anteriores.

En definitiva, la ley pretende conseguir un elevado grado de defensa y protección del consumidor en la Comunidad Autónoma de La Rioja, mediante fórmulas de participación y colaboración con todos los agentes sociales.

## TÍTULO I

### Principios generales

#### **Artículo 1.** *Objeto y ámbito de aplicación.*

La presente ley tiene por objeto garantizar la defensa, protección y promoción de los derechos y los legítimos intereses de los consumidores en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

#### **Artículo 2.** *Concepto de consumidor.*

A los efectos de esta ley, es consumidor toda persona física o jurídica que, actuando en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional, adquiera, utilice o disfrute como destinatario final, para uso o consumo personal, familiar o colectivo, bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, siempre que quien los ofrezca o ponga a su disposición ostente la condición de empresario o profesional, con independencia de su naturaleza pública o privada.

#### **Artículo 3.** *Actuación de las administraciones públicas.*

1. Las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de La Rioja, dentro de sus competencias, garantizarán con medidas eficaces la defensa y protección del consumidor, haciendo uso de sus competencias normativas y sancionadoras y ejercerán medidas de vigilancia para asegurar el cumplimiento de la normativa reguladora de cualquier relación de consumo, especialmente, sobre:

- a) Las condiciones y calidad higiénico-sanitaria de los alimentos y de los establecimientos alimentarios, medios e infraestructuras a través de las cuales se elaboren, almacenen o expendan.
- b) El origen, distribución y utilización de las sustancias y preparados peligrosos.
- c) La seguridad y habitabilidad de viviendas y sus servicios comunitarios, tales como suministro eléctrico, gas, agua, saneamiento y ascensor, así como prevención y extinción de incendios.
- d) La seguridad y calidad de los medios de transporte públicos de personas o mercancías.
- e) La seguridad en establecimientos públicos y demás lugares de uso o disfrute comunitario.
- f) La composición, grado de inflamabilidad, toxicidad y normas de uso de los productos textiles, así como la seguridad de los productos dirigidos a la infancia.
- g) La accesibilidad arquitectónica, urbanística, en el transporte y en la comunicación de las personas con discapacidad.
- h) La prestación de servicios de telecomunicaciones y de servicios de la sociedad de la información y el mantenimiento de los sistemas y niveles de calidad y seguridad exigidos en la normativa aplicable.

- i) La legalidad, transparencia y accesibilidad de los precios exigidos por los bienes y servicios, así como de los costes y comisiones que se repercutan en el consumidor.
- j) La calidad y prestación universal de los servicios públicos y de interés general.
- k) La protección de colectivos de consumidores que se encuentren en situación de inferioridad, subordinación, indefensión o desprotección más acusada.
- l) La protección de los intereses económicos del consumidor en cualesquiera modalidades de ventas especiales y ante las promociones comerciales.
- m) La distribución al por menor de carburantes de automoción en instalaciones de venta al público.

2. Las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de La Rioja fomentarán el asociacionismo de consumo como un instrumento básico de protección al consumidor y los medios de resolución extrajudicial de conflictos.

3. El Gobierno de La Rioja actuará conjuntamente con el resto de las administraciones públicas, por medio de los sistemas de intercambio rápido de información establecidos en la legislación vigente.

4. El Gobierno de La Rioja promoverá programas de actuación conjunta y se coordinará con otras administraciones públicas en las actuaciones relativas a la protección del consumidor, dentro del marco de cooperación que se establezca en cada caso.

#### **Artículo 4.** *Competencias de la Administración autonómica.*

1. Corresponde al Gobierno de La Rioja la dirección y planificación de la política de defensa del consumidor en su ámbito territorial, ejercer la potestad reglamentaria en esta materia y coordinar la actuación de las corporaciones locales en la consecución de los objetivos fijados en esta ley.

2. Corresponde a los órganos autonómicos competentes en materia de defensa del consumidor, dentro de la planificación general mencionada en el apartado anterior, la ejecución de la presente ley y de las normas que la desarrollen, realizando, al menos, las siguientes actuaciones:

- a) Coordinar los planes de actuación conjunta en materia de protección del consumidor.
- b) Apoyar a las corporaciones locales, así como elaborar programas de actuación conjunta con las mismas a fin de garantizar los principios de colaboración y cooperación administrativa y actuar supletoriamente cuando aquellas no puedan desarrollar las funciones previstas en la presente ley.
- c) Establecer líneas de coordinación y cooperación con las asociaciones de consumidores y las organizaciones empresariales.
- d) Diseñar, coordinar y ejecutar campañas de control de mercado.
- e) Realizar la inspección y control de mercado de bienes, productos y servicios de consumo, practicar la oportuna toma de muestras de productos, así como adoptar las medidas cautelares en los supuestos previstos en esta ley.
- f) Ejercer la potestad sancionadora en base a la competencia atribuida en la presente ley.
- g) Diseñar, coordinar y ejecutar actuaciones singulares y generales de información y formación dirigidas a los consumidores.
- h) Fomentar y desarrollar en colaboración con la Administración del Estado el Sistema Arbitral de Consumo.
- i) En general, adoptar en el ámbito de sus competencias cuantas medidas sean necesarias para el debido cumplimiento de lo establecido en esta ley.

#### **Artículo 5.** *Competencias de la Administración local.*

1. Corresponde a las corporaciones locales de la Comunidad Autónoma de La Rioja promover y desarrollar la protección y defensa del consumidor, en sus respectivos ámbitos territoriales, con el alcance y contenido que les atribuyen la presente ley y el resto de normas de aplicación, en el marco de la planificación y programación general que establezcan los órganos competentes de la Administración autonómica.

2. En concreto, las corporaciones locales podrán ejercer las siguientes competencias:

a) La información y educación del consumidor, así como el establecimiento de oficinas de información al consumidor.

b) La inspección de los bienes, productos y servicios para comprobar su adecuación a la legislación que los regula, garantizando, como mínimo, el control de su origen, identidad, etiquetado, presentación, precio y publicidad.

c) Ejercer la potestad sancionadora en los términos y con el límite máximo de la cuantía establecida para las infracciones graves. A los efectos de la necesaria coordinación respecto a la consideración de antecedentes y para evitar una duplicidad de las sanciones, darán conocimiento al órgano competente del Gobierno de La Rioja de los procedimientos que inicien y de las sanciones que impongan.

d) El apoyo y fomento de las asociaciones de consumidores en cuanto a las actividades que realicen en su ámbito territorial y en beneficio de sus vecinos.

e) La promoción de órganos de participación ciudadana en materia de consumo.

f) El fomento y la divulgación del Sistema Arbitral de Consumo, en colaboración con el Gobierno de La Rioja.

g) La adopción de las medidas urgentes, en colaboración con la Administración autonómica, en los supuestos de crisis o emergencias que afecten a la salud, seguridad o intereses económicos de los consumidores de su ámbito territorial.

h) La realización de estudios de mercado circunscritos a su término municipal.

i) Las demás que les atribuyan las leyes.

3. En supuestos de concurrencia, se actuará bajo los principios de coordinación y colaboración para garantizar una eficaz defensa y protección del consumidor en todo el territorio de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

#### **Artículo 6. *Derechos básicos del consumidor.***

1. Son derechos básicos del consumidor:

a) La protección frente a los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad.

b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.

c) La información adecuada y suficiente sobre los bienes y servicios.

d) La educación y formación en relación con las materias que puedan afectarle como consumidor.

e) La representación, audiencia en consulta y participación, a través de las asociaciones de consumidores legalmente constituidas, en las materias que le afecten.

f) La protección jurídica, administrativa y técnica, así como la reparación e indemnización de los daños y perjuicios sufridos.

2. Se otorgará una protección prioritaria al consumidor en relación con la adquisición y disfrute de aquellos productos y servicios de consumo y uso común, ordinario o generalizado y, especialmente, con los de rápido consumo.

3. Los colectivos de consumidores que, por circunstancias especiales, se encuentren en situación de inferioridad, subordinación, indefensión o desprotección más acusada, serán también objeto de atención y protección prioritaria en las actuaciones que desarrollen las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

#### **Artículo 7. *Irrenunciabilidad de los derechos del consumidor.***

Los derechos reconocidos al consumidor en la presente ley tienen carácter imperativo. La renuncia previa de los mismos en la adquisición y utilización de bienes y servicios, así como todo pacto en contrario que tenga por objeto la exclusión de su aplicación, será nula. Asimismo, serán nulos los actos realizados en fraude de ley de conformidad con lo previsto en el artículo 6 del Código Civil.

TÍTULO II

**Derechos de los consumidores**

**Artículo 8.** *Principios generales.*

1. Los consumidores en el ámbito de la Comunidad Autónoma de La Rioja tendrán, además de los previstos en la presente ley y sus disposiciones de desarrollo, todos los derechos que les sean reconocidos en la legislación estatal básica y en la normativa comunitaria directamente aplicable.

2. Los consumidores que sean destinatarios finales de productos, bienes o servicios fabricados, distribuidos o simplemente comercializados a través de un medio electrónico o telemático tienen los mismos derechos que quienes consumen en el contexto de la relación de consumo clásica.

3. Los productores, distribuidores, comercializadores y asimilados tienen, asimismo, las mismas obligaciones para con los consumidores en la sociedad de la información que en el contexto de la relación de consumo clásica.

CAPÍTULO I

**Derecho a la protección de la salud y seguridad**

**Artículo 9.** *Principios generales.*

1. Los productos, bienes y servicios destinados a los consumidores no implicarán riesgos para su salud o seguridad, salvo los usuales o reglamentariamente admisibles en condiciones normales y previsibles de utilización. Los productores, importadores, primeros comercializadores, distribuidores y minoristas tendrán la obligación de comercializar únicamente productos, bienes y servicios seguros.

2. Cualquier riesgo previsible que pudiese provenir de la normal utilización de bienes, productos y servicios, en atención a su naturaleza y a las eventuales circunstancias personales que pudieran concurrir en su destinatario, deberá ser puesto en conocimiento previo de los consumidores por los medios apropiados de forma clara, visible y, al menos, en la lengua oficial del Estado.

**Artículo 10.** *Consumo y utilización de determinados productos, bienes y servicios.*

Las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de La Rioja, en el ámbito de sus competencias, velarán por el cumplimiento de la normativa reguladora de los distintos productos, bienes y servicios y de modo especial:

a) Las condiciones y requisitos para la apertura y funcionamiento de establecimientos e industrias situados en la Comunidad Autónoma de La Rioja.

b) Los productos alimenticios, en cuanto a los requisitos exigidos legal o reglamentariamente sobre producción, elaboración, composición, manipulación, envasado, conservación, transporte, comercialización, etiquetado e información al consumidor.

c) Los bienes y servicios destinados al cuidado personal y estético, los productos dietéticos y los cosméticos, adoptando, entre otras, las medidas necesarias para que los consumidores estén informados sobre la composición, propiedades, condiciones y precauciones de uso, de conformidad con la normativa técnico-sanitaria aplicable.

d) Las sustancias y preparados peligrosos, para que se ajusten a los requisitos de comercialización, composición, envasado y etiquetado, asegurando al consumidor una adecuada información sobre la composición, propiedades, condiciones de utilización y conservación, advertencias de peligrosidad así como las instrucciones para su eliminación o, en su caso, reciclaje.

e) Los productos manufacturados para que se ajusten a las disposiciones de seguridad previstas en sus normas de calidad y reglamentación aplicable, en relación con su

composición, propiedades, envasado, etiquetado, instrucciones y advertencias de uso, con particular previsión en productos dirigidos a la infancia y en bienes de uso doméstico.

f) Los servicios relacionados con el suministro de energía, telecomunicaciones, transportes públicos, agua potable, saneamiento y ascensores, para que se observen los requisitos de seguridad de las instalaciones y de los materiales, las condiciones de equipamiento y la capacidad técnica y requisitos exigibles a las personas que los suministren o presten.

g) La seguridad y salubridad en establecimientos, locales e instalaciones dedicados a hostelería, restauración, alojamiento, recreo, cultura, educación o prácticas deportivas y lugares de uso y disfrute comunitario.

**Artículo 11. *Producto seguro.***

1. Se entenderá por producto seguro cualquiera que, en condiciones de utilización normales o razonablemente previsibles, incluidas las condiciones de duración y, si procede, de puesta en servicio, instalación y de mantenimiento, no presente riesgo alguno o únicamente riesgos mínimos compatibles con el uso del producto y considerados admisibles dentro del respeto de un nivel elevado de protección de la salud y de la seguridad de las personas, habida cuenta, en particular, de los siguientes elementos:

a) Las características del producto, entre ellas su composición y envase.

b) El efecto sobre otros productos, cuando razonablemente se pueda prever la utilización del primero junto con los segundos.

c) La información que acompaña al producto, en particular: el etiquetado; los posibles avisos e instrucciones de uso y eliminación; las instrucciones de montaje y, si procede, instalación y mantenimiento, así como cualquier otra indicación o información relativa al producto.

d) La presentación y publicidad del producto.

e) Las categorías de consumidores que estén en condiciones de riesgo en la utilización del producto, en particular los niños y las personas mayores.

2. La posibilidad de alcanzar niveles superiores de seguridad o de obtener otros productos que presenten menor grado de riesgo no será razón suficiente para considerar que un producto es inseguro.

**Artículo 12. *Producto inseguro.***

1. Se entenderá por producto inseguro cualquiera que no responda a la definición de producto seguro.

2. Se presumirá que un producto es inseguro cuando:

a) Estando obligado a ello, haya sido puesto en el mercado sin la correspondiente «declaración CE de conformidad», el «marcado CE» o cualquier otra marca de seguridad obligatoria.

b) Carezca de los datos mínimos que permitan identificar al productor o responsable del producto.

c) Pertenezca a una gama, un lote o una remesa de productos de la misma clase donde se haya descubierto algún producto inseguro.

**Artículo 13. *Sujetos responsables.***

1. Los productores, importadores, distribuidores, primeros comercializadores de productos y bienes y los suministradores de servicios tendrán la obligación de poner en el mercado productos, bienes o prestar servicios seguros. Deberán probar tal seguridad ante la autoridad que se lo requiera.

2. Quienes se dediquen a la distribución, venta de productos y bienes y prestación de servicios, en su calidad de empresarios o profesionales, deberán actuar con diligencia para evitar que estos sean inseguros. En especial, dentro de los límites de sus actividades respectivas deberán participar en la vigilancia de la seguridad de los productos y bienes que comercialicen y de los servicios que presten, mediante la transmisión de información sobre los riesgos que presenten y la colaboración en las actuaciones emprendidas para evitarlos.

3. Dentro de los límites de sus respectivas actividades, los productores deben informar a los consumidores, por medios apropiados, de los riesgos que no sean inmediatamente perceptibles con avisos adecuados y que sean susceptibles de provenir de una utilización normal o previsible de los productos, habida cuenta de su naturaleza, sus condiciones de duración y las personas a las que van destinados. La facilitación de esta información no eximirá del cumplimiento de los demás deberes establecidos en la presente disposición.

4. Dentro de los límites de sus respectivas actividades y en función de las características de los productos, los productores deberán:

a) Mantenerse informados de los riesgos que dichos productos puedan presentar e informar convenientemente a los distribuidores. Con este fin, registrarán y estudiarán aquellas reclamaciones de las que pudiera deducirse la existencia de un riesgo y, en su caso, realizarán pruebas por muestreo de los productos comercializados o establecerán otros sistemas apropiados. Cuando la forma de cumplir este deber esté determinada en reglamentos específicos, se estará a lo que estos prevean.

b) Adoptar, sin necesidad de requerimiento de los órganos administrativos competentes, las medidas adecuadas para evitar los riesgos, entre las que se incluirán las de informar a los consumidores mediante, en su caso, la publicación de avisos en prensa, radio, medios audiovisuales o cualesquiera otros que puedan cumplir eficazmente con dicho objetivo informativo y retirar los productos del mercado o recuperarlos de los consumidores cuando descubran o tengan indicios suficientes de que han puesto en el mercado productos que presenten para el consumidor riesgos incompatibles con el deber general de seguridad.

c) Indicar, en el producto o en su envase, los datos de identificación de su empresa y de la referencia del producto o, si procede, del lote de fabricación, salvo en los casos en que la omisión de dicha información esté justificada. Los datos que se relacionan con el lote de fabricación deberán conservarse por el productor, para cualquier producto, durante tres años. En los productos con fecha de caducidad o consumo preferente, este plazo podrá reducirse a seis meses a partir del final de esa fecha.

5. Los distribuidores tienen el deber de comercializar solo productos seguros, por lo que no suministrarán productos cuando sepan, o debieran saber, por la información que poseen y como profesionales, que no cumplen tal requisito. Actuarán con diligencia para contribuir al cumplimiento de los requisitos de seguridad aplicables, en particular, durante el almacenamiento, transporte y exposición de los productos.

6. Dentro de los límites de sus actividades respectivas, los distribuidores participarán en la vigilancia de la seguridad de los productos puestos en el mercado, en concreto:

a) Informando a los órganos administrativos competentes y a los productores sobre los riesgos de los que tengan conocimiento.

b) Manteniendo, durante un plazo de tres años después de haber agotado las existencias de los productos, la documentación necesaria para averiguar el origen de los mismos, en particular la identidad de sus proveedores y, en caso de no ser minoristas, su destino, y proporcionando aquella, en su caso, a las autoridades que la soliciten.

c) Colaborando eficazmente en las actuaciones emprendidas por los productores y los órganos administrativos competentes para evitar dichos riesgos.

d) Informando a los consumidores sobre los riesgos de utilización de los bienes o servicios, conforme a la información proporcionada por los productores.

7. Los productores y distribuidores comunicarán inmediatamente a la consejería competente en materia de consumo cualquier conocimiento que tengan o cualquier sospecha que alberguen sobre los riesgos incompatibles con el deber de seguridad que presente un producto puesto en el mercado. Deberán igualmente colaborar con las distintas administraciones en todas las actuaciones emprendidas por estas para evitar los riesgos que presenten los productos que hayan suministrado, tanto materiales como jurídicos, facilitando, en su caso, toda la información pertinente, aunque esté protegida por el secreto industrial, y asumiendo los costes de la actuación.

8. Si el productor o distribuidor tienen su domicilio social en otra comunidad autónoma y el producto se ha distribuido en otras comunidades además de La Rioja, la comunicación a que se refiere el apartado anterior se realizará conforme a lo dispuesto en la normativa estatal.



9. En los casos en que se trate de determinar el canal de comercialización de un producto que pueda poner en riesgo la seguridad de los consumidores, la Administración competente en materia de consumo podrá requerir al productor, distribuidor o responsable de la comercialización, la traducción, mediante intérprete jurado o asimilado, de la documentación técnica, factura u otros documentos que se aporten en idioma no oficial del Estado.

**Artículo 14.** *Obligación de comunicación de accidentes.*

Los servicios médicos públicos y privados, así como las asociaciones de consumidores y usuarios, tendrán la obligación de transmitir la información de que dispongan a la autoridad competente en materia de seguridad de los productos en los casos en que pueda existir un riesgo derivado del uso de un determinado producto no alimenticio o en el disfrute de un servicio, o en aquellos casos en que se haya producido un accidente que previsiblemente pueda ser originado por esta causa. A su vez, los consumidores podrán ejercer este mismo derecho a título individual.

**Artículo 15.** *Actuaciones administrativas de protección frente a un riesgo.*

1. Ante la existencia en el mercado de productos o servicios peligrosos para la salud, se ejecutarán las medidas que acuerde la autoridad sanitaria de acuerdo con la legislación vigente.

2. Para garantizar la protección frente a los riesgos que afecten a la seguridad de los consumidores, la autoridad competente en materia de consumo podrá:

a) Organizar controles adecuados de las características de seguridad de los productos a escala apropiada, incluso después de haber sido comercializados como seguros, hasta la fase de utilización o de consumo.

b) Exigir toda la información pertinente a las partes implicadas.

c) Recoger muestras de un producto o de una serie de productos para someterlos a análisis sobre seguridad.

d) Imponer condiciones previas a la comercialización de un producto, a fin de que sea seguro, y exigir que consten en el mismo las advertencias pertinentes sobre los riesgos que el mismo suponga.

e) Disponer que las personas que pudieran estar expuestas al riesgo derivado de un producto sean convenientemente informadas de manera inmediata sobre dicho riesgo, incluso mediante la publicación de avisos en prensa, radio, medios audiovisuales o cualesquiera otros que puedan cumplir eficazmente con dicho objetivo informativo.

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

g) Prohibir la comercialización de un producto o de un lote de productos cuya peligrosidad se haya comprobado y determinar las medidas de acompañamiento necesarias para garantizar el cumplimiento de esta prohibición.

h) Organizar de manera eficaz e inmediata la retirada de un producto o de un lote de productos peligrosos ya puestos en el mercado y, si fuere necesario, su destrucción en condiciones adecuadas.

i) Clausurar temporalmente establecimientos.

3. La consejería con competencias en materia de defensa del consumidor colaborará con otras administraciones públicas competentes en el sistema de intercambio rápido de información para la detección de riesgos graves e inminentes de los productos de consumo, conforme a lo dispuesto en la legislación básica del Estado.

CAPÍTULO II

**Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales**

**Artículo 16.** *Principios generales.*

1. Los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores deberán ser respetados en los términos establecidos en esta ley, así como en su normativa de desarrollo y en la legislación general sobre defensa del consumidor.

2. En los casos de concurrencia entre esta ley y la normativa autonómica de competencia de la Comunidad Autónoma de La Rioja, se resolverá de acuerdo con la condición más beneficiosa para el consumidor.

**Artículo 17.** *Medidas de protección.*

Para la adecuada protección de los derechos reconocidos a los consumidores, las administraciones públicas competentes de la Comunidad Autónoma de La Rioja adoptarán, entre otras, las siguientes medidas:

a) Las que sean de su competencia para que, de acuerdo con la legislación aplicable, el contenido de la oferta, promoción y publicidad de los productos, bienes y servicios prevalezca, cuando no haya correspondencia entre lo ofertado y lo entregado.

b) Vigilar para que la actividad publicitaria se desarrolle de conformidad con los principios de veracidad, objetividad y autenticidad, de forma que no atente contra los legítimos intereses de los consumidores.

c) Proteger a los consumidores mediante la aprobación de la correspondiente normativa específica.

d) Las oportunas para que los contenidos contractuales se adecuen a la legislación vigente y para que las condiciones generales de los contratos no contengan cláusulas que sitúen a los consumidores en una posición de desequilibrio, así como para evitar prácticas comerciales desleales. Esta tutela se ejercerá, de manera especial, en productos, bienes o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

e) Garantizar la colaboración con las asociaciones de consumidores y las asociaciones de empresarios.

**Artículo 18.** *Derechos reconocidos.*

1. En la oferta, adquisición, utilización y disfrute de bienes y servicios, los consumidores tendrán los siguientes derechos:

a) A exigir que les sean facilitados los datos, características y condiciones que se incluyan en la oferta, promoción o publicidad.

b) A que la oferta, promoción y publicidad de los productos, actividades o servicios se ajusten a su naturaleza, características, condiciones, utilidad y finalidad. Si el contrato celebrado incluyese cláusulas o condiciones más beneficiosas para el consumidor, estas prevalecerán sobre el contenido de la oferta, promoción o publicidad.

c) A obtener información completa, veraz, transparente y comprensible sobre las características esenciales de los bienes y servicios puestos a disposición en el mercado, de acuerdo con la legislación aplicable. Dicha información se presentará, al menos, en la lengua oficial del Estado.

d) A exigir el cumplimiento de los niveles de calidad impuestos por la normativa correspondiente a los servicios de interés general o a la producción y fabricación de bienes de consumo.

e) A la exactitud en el peso, número y medida de los bienes y productos que se suministren o expendan, así como a la correspondencia entre el precio anunciado y el cobrado.

f) A exigir, en la adquisición de bienes de naturaleza duradera, un adecuado servicio de asistencia técnica y existencia de piezas de repuesto durante el plazo mínimo establecido por la normativa aplicable.



g) A que no se les exija el pago de cantidades adelantadas o anticipos de cualquier clase si no quedan garantizadas o avaladas. Cualquier establecimiento que venda productos y preste servicios a los consumidores y recoja cantidades entregadas a cuenta de los mismos deberá disponer de un aval o seguro que las garantice. En el momento de la entrega a cuenta se informará por escrito al consumidor del aval o seguro que garantizará dichas cantidades.

h) A que no se les repercutan los gastos, costes, mejoras o incrementos de precio de cualquier clase de prestaciones o adquisición de bienes que previamente no hayan sido aceptadas o hayan tenido una oportunidad real de rechazar.

i) A que el contrato conste por escrito, al menos en la lengua oficial del Estado, debiendo ser fácilmente legible y comprensible.

j) A que se expida recibo justificativo, factura detallada o documento acreditativo, sin sobrecoste alguno, cuando sea exigido por el adquirente o impuesto por la norma aplicable, debiendo constar, al menos, la fecha del contrato, todos los conceptos que formen el objeto del mismo y el precio, desglosado para cada uno de ellos de modo que la factura o documento acreditativo sea un reflejo fiel de los bienes y servicios adquiridos por el consumidor. La primera copia de la factura o documento acreditativo deberá extenderse de forma gratuita. La no inclusión de algún concepto en ese momento o la falta de correspondencia entre original y copia se interpretará en beneficio del consumidor.

k) A un resguardo de depósito cuando los consumidores entreguen un bien o producto con el fin de realizar una reparación, verificación, comprobación, sustitución o cualquier otro tipo de intervención. Este resguardo será propiedad del depositante, no estando obligado a entregarlo a la otra parte para retirar el producto. Los datos mínimos que deberán figurar en el resguardo serán: el depositante, la identificación de establecimiento o depositario, la identificación del bien o producto depositado, las operaciones a realizar, la fecha del depósito y la prevista para la entrega del bien o producto.

En los casos en que la intervención no suponga coste para el depositante, el depositario deberá expedir, en el momento de la entrega del bien o producto, un documento acreditativo con las operaciones realizadas y en el que consten como mínimo los mismos datos que en el resguardo de depósito.

l) A la elaboración de un presupuesto previo, a petición del consumidor o si la normativa aplicable así lo exige, cuando el precio no pueda ser determinado en el momento de la contratación. Los datos mínimos que deben figurar en el presupuesto son: identificación del prestador del servicio, periodo de validez del presupuesto, desglose de los diferentes conceptos y coste total del servicio en el que se incluirán todos los recargos e impuestos aplicables.

m) A una garantía en los términos exigibles por la legislación vigente.

n) A la entrega de un documento de desistimiento y a desistir del contrato en los casos previstos en la normativa aplicable.

ñ) A que no se exija el cumplimiento de obligaciones contenidas en las condiciones generales de la contratación o cláusulas no negociadas individualmente, cuando estas no se incorporen al contrato.

o) A la entrega por parte del empresario o profesional, a petición del consumidor, de un ejemplar de las hojas de reclamación en los términos previstos en esta ley.

p) A la exposición pública, de forma visible y fácilmente legible, de los precios y tarifas vigentes, junto a los productos, bienes y servicios.

q) A que no se les discrimine en la adquisición de productos y bienes o en la prestación de servicios.

r) A que no se incluyan en los contratos cláusulas abusivas, a no soportar todas aquellas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen en perjuicio del consumidor un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato, de acuerdo con lo previsto en la legislación vigente, así como a no soportar prácticas comerciales desleales.

s) A que no se les impongan restricciones desproporcionadas al derecho a causar baja en los contratos de suministro de bienes o prestación de servicios. En todo caso, el consumidor tendrá derecho a darse de baja de los servicios solicitados en la misma forma en que los contrató.

t) A que no se produzca un retraso injustificado en la entrega de bienes o prestación de servicios contratados.

u) A que no se suspenda el suministro de servicios de prestación continuada 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.

v) A ser indemnizados por los cortes, suspensión o interrupción de los servicios a que se hallen abonados, en los términos previstos por la legislación vigente.

w) A que no se les exijan depósitos de garantía en la prestación de servicios públicos y servicios de interés general, salvo en las condiciones previstas en la normativa vigente.

x) A elegir la forma de pago de entre las ofertadas por el empresario o profesional.

y) Al ejercicio de su derecho a reclamar sin que ello le suponga coste alguno.

2. El ejercicio de estos derechos por parte de los consumidores se llevará a cabo sin perjuicio de los que se encuentren regulados en la normativa general o sectorial correspondiente.

#### **Artículo 19.** *Actuaciones administrativas de protección.*

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

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

b) Imponer condiciones previas a la prestación o comercialización de los servicios y productos citados en el apartado anterior, de modo que se evite el engaño o la posibilidad de confusión de los consumidores y siempre que la falta de adecuación sea subsanable.

c) Exigir toda la información pertinente a las partes implicadas.

d) Disponer que las personas que hubiesen padecido un evidente perjuicio en sus intereses económicos sean convenientemente informadas, mediante la publicación de avisos especiales sobre los remedios arbitrados para la compensación del mismo.

#### **Artículo 20.** *Servicios básicos de interés general.*

Se entenderán, a los efectos de la regulación sobre protección de los consumidores, como servicios básicos de interés general los de suministro de agua, gas, electricidad, telecomunicaciones y transporte de viajeros, así como los servicios de saneamiento y residuos, y aquellos que legal o reglamentariamente se determinen.

### CAPÍTULO III

#### **Derecho a la información**

#### **Artículo 21.** *Principios generales.*

1. Los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores deberán incorporar, llevar consigo o permitir de forma cierta y objetiva una información veraz, eficaz y suficiente sobre sus características esenciales. En todo caso se considerarán características esenciales:

a) Todas las indicaciones obligatorias en los productos alimenticios e industriales, de acuerdo con la normativa vigente.

b) Precio total, al contado o a plazos, con especificaciones de costes, impuestos, comisiones o suplementos y tipos de interés, así como el precio por unidad de medida en los casos que sean de aplicación y el precio anterior en los casos exigidos por la normativa específica.

c) El derecho de desistimiento por parte del consumidor, cuando así sea reconocido por la legislación aplicable.

d) La garantía concedida por el vendedor, fabricante o prestador del servicio.

e) La identificación del responsable a efectos de reclamaciones.

- f) La existencia de los avales o seguros preceptivos.
  - g) La existencia de periodos mínimos de contratación y, en su caso, los depósitos de garantía exigidos.
  - h) La información obligatoria en la compraventa de vivienda, en los términos previstos en la legislación aplicable.
  - i) La información preceptiva en materia de protección de datos de carácter personal, conforme a lo establecido en su normativa de aplicación.
2. Toda la información legalmente exigible figurará, al menos, en la lengua oficial del Estado.
3. La información se orientará prioritariamente al conocimiento de los requisitos que resultan legalmente exigibles y, de manera especial, las indicaciones para su correcto uso o consumo y las advertencias sobre riesgos previsibles, para que los consumidores puedan realizar una elección consciente y racional entre productos, bienes y servicios, y utilizarlos de una manera segura y satisfactoria.
4. La obligación de informar será exigible a los responsables de la producción, comercialización, distribución y venta de productos, bienes o servicios. Salvo en los casos en que se encuentre expresamente regulado, el secreto de fabricación no podrá ser invocado para incumplir la obligación de informar en los términos expuestos en este artículo.
5. Cuando se oferten bienes o servicios para cuya adquisición o prestación se requiera la suscripción de un contrato tipo o de adhesión redactado previa y unilateralmente por el oferente, el modelo de contrato se hallará a disposición de los consumidores, anunciándose dicha circunstancia de forma clara, inequívoca y visible al público. El consumidor tendrá derecho a que se le facilite una copia del expresado modelo de contrato, al objeto de facilitar su conocimiento y comprensión.

**Artículo 22.** *Actuaciones administrativas en materia de información.*

1. Las administraciones competentes en materia de defensa del consumidor en la Comunidad Autónoma de La Rioja llevarán a cabo, entre otras, las siguientes actuaciones:
- a) Exigir el cumplimiento de la normativa en materia de presentación y publicidad de los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores.
  - b) Controlar que la información sobre productos, bienes y servicios contenida en el etiquetado, facilitada en los establecimientos mercantiles o difundida mediante anuncios publicitarios, sea veraz y objetiva.
  - c) Impulsar la difusión de la información al consumidor, pudiendo concretar con las asociaciones de consumidores, organizaciones empresariales y otros agentes económicos y sociales su participación activa en las campañas divulgativas.
  - d) Fomentar, en colaboración con las organizaciones empresariales, la existencia de distintivos para productos, bienes y servicios de la Comunidad Autónoma, caracterizados por incorporar un elevado nivel de calidad.

2. Los órganos competentes en materia de defensa del consumidor no podrán realizar publicidad directa ni indirecta de productos, bienes y servicios o entidades con ánimo de lucro.

**Artículo 23.** *Campañas de información y promoción de espacios informativos.*

1. Las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de La Rioja llevarán a cabo campañas informativas y de divulgación sobre las normas que regulan las características y comercialización de bienes y servicios, que estarán encaminadas a un mejor conocimiento de las mismas por los consumidores, así como por parte de los empresarios y profesionales.
2. Asimismo, se fomentará la creación y el desarrollo de programas dedicados al consumo en los medios de comunicación.

**Artículo 24.** *Oficinas de información al consumidor.*

1. El Gobierno de La Rioja impulsará la consolidación, implantación y desarrollo de oficinas y servicios de información al consumidor, ya sean de titularidad pública o

dependientes de asociaciones de consumidores, diseñando mecanismos de coordinación y colaboración.

2. Estas oficinas tendrán como finalidad la de informar y asesorar sobre los derechos de los consumidores que la normativa les reconoce y, en general, atender a la defensa y protección de sus legítimos intereses y, si en su caso procede, la tramitación de las denuncias o reclamaciones en materia de consumo. Dicha tramitación debe contemplar, como mínimo, una fase para alegaciones del reclamado y otra de información al denunciante o reclamante.

3. Las oficinas de información, sin perjuicio de lo establecido en la legislación estatal y la legislación autonómica sectorial, tendrán como mínimo las siguientes funciones:

a) Informar, ayudar y orientar a los consumidores en el adecuado ejercicio de sus derechos y servir de mediación voluntaria en las reclamaciones que en materia de consumo tramiten.

b) Recibir, registrar y acusar recibo de denuncias, reclamaciones y solicitudes de arbitraje con remisión a los órganos o entidades correspondientes.

c) Fomentar y divulgar el Sistema Arbitral de Consumo, facilitando el acceso al mismo a los consumidores.

d) Realizar tareas de educación y formación en materia de consumo, mediante informaciones puntuales, cursos específicos, actuaciones en medios de comunicación y cualesquiera otros de naturaleza análoga, dirigidas especialmente a colectivos de especial protección.

e) En general, la atención, defensa y protección de los consumidores de acuerdo con lo establecido en esta ley, la demás normativa aplicable y cualesquiera otras que reglamentariamente se determinen.

4. En las oficinas de información al consumidor y demás espacios públicos que sean paso obligado para acceder a dichas dependencias, queda prohibida cualquier forma de publicidad no institucional de forma expresa o encubierta.

5. En el ejercicio de sus funciones, las oficinas de información al consumidor dependientes de las administraciones públicas podrán recabar información directamente a cualquier organismo público, que estará obligado a prestarla.

6. Las oficinas de información al consumidor de titularidad pública estarán obligadas a cumplir las funciones que les corresponden con independencia del lugar de residencia del consumidor, respetando sus propias ordenanzas reguladoras.

#### **Artículo 25. Información en materia de precios.**

1. Todos los bienes y productos dispuestos para la venta al consumidor deberán ofrecer, de manera legible y fácilmente identificable, información sobre el precio total que esté obligado a satisfacer para su adquisición. El precio incluirá todas las cargas, impuestos o gravámenes que afecten al producto.

2. Los consumidores tienen derecho a conocer el precio de un servicio previamente a su contratación. Las ofertas concretas de servicios realizadas a través de soportes publicitarios o informativos deberán incorporar el precio final de los mismos.

3. Los precios de los servicios serán expuestos al público en los establecimientos donde se oferten y mostrados en los lugares en que efectivamente se presten. Dichos precios se exhibirán mediante carteles perfectamente visibles y legibles a través de un soporte escrito que incluirá, al menos, la relación de servicios ofertados, el precio de las cargas y gravámenes, así como de los descuentos aplicables en su caso y los suplementos o incrementos eventuales.

4. En los supuestos de prestación de servicios por medios telemáticos, el prestador tendrá la obligación de anunciar dichos servicios haciendo mención a su precio final.

5. Cuando se oferten productos, bienes y servicios con aplazamiento de pago se informará por escrito, como mínimo, de:

a) El precio total de adquisición, tanto al contado, como con aplazamiento de pago.

b) El número total de plazos, su importe y periodicidad.

c) El tipo de interés aplicable.

- d) En su caso, las cantidades parciales o totales a satisfacer por gastos de apertura, cancelación u otras que se pudieran generar.
- e) Datos de la entidad con la que se contrata la financiación.

**Artículo 26.** *Información relativa a adquisición de viviendas de nueva construcción.*

1. Los derechos y obligaciones dispuestos en el presente capítulo serán especialmente exigibles en el mercado inmobiliario de viviendas de nueva construcción que se desarrolle en el territorio de la Comunidad Autónoma de La Rioja, con 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 todo caso, se entregarán al comprador de una vivienda los siguientes documentos:

- a) La cédula de habitabilidad o documento administrativo equivalente.
- b) En los suministros en que sea preceptivo, los boletines del instalador autorizado, en especial los de energía eléctrica y gas.
- c) El manual de uso y mantenimiento de las instalaciones de la vivienda.
- d) Las instrucciones de los aparatos de uso doméstico instalados por el constructor y que forman parte de la vivienda como elementos accesorios de la misma.
- e) El aval o seguro que garantice las cantidades entregadas a cuenta de forma individualizada, que deberá ser entregado en el momento de la firma del contrato.
- f) Cualquier otro documento que sea de obligatoria entrega por la aplicación de la normativa estatal y autonómica en materia de vivienda.

3. Habida cuenta de la especial importancia de las viviendas, tanto por su carácter necesario o básico como por su propia entidad cuantitativa y cualitativa, los aspectos relativos a la protección de los consumidores respecto de su adquisición se regularán reglamentariamente en relación con la legislación sectorial en materia de vivienda.

**Artículo 27.** *Actividad publicitaria.*

1. La oferta, promoción y publicidad de los bienes, productos y servicios destinados al consumidor, cualesquiera que sean los soportes o medios publicitarios utilizados, deben realizarse de conformidad con los principios de suficiencia, objetividad y veracidad, de forma que no puedan engañar o inducir a engaño sobre las características y condiciones de adquisición o utilización del bien o servicio afectado.

2. Los productos, bienes o servicios que sean objeto de publicidad con indicación de precio indicarán el precio total que los consumidores deban satisfacer para su adquisición o utilización.

CAPÍTULO IV

**Derecho a la educación y formación**

**Artículo 28.** *Principios generales.*

1. Los consumidores tienen derecho a recibir educación y formación en materia de consumo, de forma que conozcan sus derechos y las vías para poder ejercerlos.

2. El Gobierno de La Rioja, en su ámbito competencial, fomentará la enseñanza, en todos los niveles, de materias relacionadas con el consumo para promover una mayor libertad y racionalidad en el consumo de productos, bienes y servicios, y prevenir los riesgos derivados del uso y consumo de los mismos.

3. Los principios básicos de educación de los consumidores son, entre otros:

- a) Conseguir una mayor responsabilidad y concienciación de los consumidores frente a sus acciones en el mercado.
- b) Adecuación de las pautas de consumo hacia la utilización racional de los recursos.

- c) Incorporación de valores ecológicos en las decisiones individuales de compra, uso, disfrute y eliminación de los productos y servicios de consumo.
- d) Corresponsabilidad y participación del consumidor en la conservación del medio ambiente y en la consecución de un desarrollo sostenible.
- e) El conocimiento de sus derechos y la manera de ejercerlos.

**Artículo 29. Programas y actuaciones.**

1. El Gobierno de La Rioja realizará, entre otras, las siguientes actuaciones en materia de educación y formación del consumidor:

- a) Impulsará la publicación de material didáctico de apoyo, dirigido especialmente a la infancia, así como a los colectivos de especial protección.
- b) Elaborará y publicará material informativo y didáctico de apoyo a la educación y formación de los consumidores.
- c) Fomentará la programación de campañas informativas y formativas sobre consumo responsable.
- d) Impulsará la difusión de la información y el acceso a la educación de los ciudadanos como consumidores a través de campañas informativas y educativas institucionales.
- e) Promoverá el empleo de las nuevas tecnologías de la información en las actuaciones de formación y educación, así como la existencia de espacios y programas divulgativos sobre consumo en los medios de comunicación públicos y privados, especialmente en los que tengan ámbito de difusión territorial en la Comunidad Autónoma de La Rioja, propiciando la participación de los distintos agentes sociales y especialmente de las asociaciones de consumidores.

2. El Gobierno de La Rioja organizará, promoverá y desarrollará programas de educación y formación de consumidores que tendrán por objeto:

- a) Difundir el conocimiento de los derechos, deberes e instrumentos de protección de los consumidores, con atención prioritaria a los colectivos de especial protección.
- b) Potenciar la formación permanente y continuada en materia de consumo del personal que desarrolle funciones de ordenación, control, inspección e información a los consumidores.
- c) Establecer la colaboración precisa entre los órganos competentes para potenciar la educación del consumidor dentro del currículo escolar, en todas las etapas, ciclos, grados, cursos y niveles de la enseñanza básica.
- d) Asegurar la formación permanente en materia de consumo del personal docente.
- e) Potenciar y desarrollar, en colaboración con organizaciones empresariales y asociaciones de consumidores, la formación en materia de consumo del personal de los distintos sectores empresariales y sociales.

CAPÍTULO V

**Derecho a la representación, audiencia y participación**

**Artículo 30. Principios generales.**

1. De conformidad con la legislación vigente, los consumidores tienen derecho a constituir o integrarse en asociaciones, o demás organizaciones, para la defensa, representación y consulta de sus derechos y legítimos intereses.
2. Los poderes públicos de la Comunidad Autónoma de La Rioja fomentarán, en sus respectivos ámbitos, el asociacionismo de los consumidores.

**Artículo 31. Asociaciones de consumidores.**

1. A los efectos de la presente ley, tienen la consideración de asociaciones de consumidores las entidades privadas sin ánimo de lucro constituidas legalmente para la protección, defensa, formación y educación de los consumidores.
2. Las entidades cooperativas de consumidores tendrán la consideración de asociaciones, a los efectos de esta ley, cuando cumplan los siguientes requisitos:



a) Cuando su actividad principal se limite a suministrar bienes y servicios a los socios, así como a la educación, formación y defensa de estos en particular y de los consumidores en general, siendo sus operaciones cooperativizadas con terceros no socios accesorias o subordinadas. A estos efectos, se entenderá que las operaciones con terceros no socios son accesorias o subordinadas a su actividad principal cuando el valor económico del conjunto de estas, en el ejercicio económico inmediato anterior, no supere el del 25 % de la actividad total de dicho ejercicio.

b) Que sus estatutos prevean la creación de un fondo social de, como mínimo, el 10 % de los excedentes netos de cada ejercicio social, destinado a la educación, formación y defensa de los socios en particular y de los consumidores en general.

**Artículo 32. Derechos de las asociaciones de consumidores.**

1. Las asociaciones de consumidores, con independencia de los derechos reconocidos en el marco de la legislación general, tendrán derecho a:

a) Percibir las ayudas y subvenciones que oportunamente se aprueben para el desarrollo de sus funciones y proyectos.

b) Participar en los órganos colegiados que se constituyan en el ámbito de la Comunidad Autónoma de La Rioja siempre que, por razón de la materia, se debatan temas de interés para la protección de los consumidores.

c) Participar en el Sistema Arbitral de Consumo a tenor de lo establecido en las disposiciones que lo regulan.

d) Propiciar sistemas voluntarios de resolución de conflictos.

e) Representar a sus asociados y ejercer las acciones que procedan en los términos que establezca la legislación vigente.

f) Solicitar y poder ser declaradas de utilidad pública o de interés público cuando reúnan los requisitos establecidos para ello.

g) Derecho de audiencia en el procedimiento de elaboración de disposiciones de carácter general relativas a materias que afecten directamente a los intereses de los consumidores. Se entenderá cumplido este trámite cuando las asociaciones citadas se encuentren representadas en órganos colegiados que participen en la elaboración de la disposición. Asimismo, serán oídas en la propuesta de las tarifas de los servicios públicos que se encuentren sujetas legalmente al control de la Administración autonómica.

h) Ejercer las correspondientes acciones judiciales y extrajudiciales en defensa de sus socios, de la asociación y de los intereses colectivos de los consumidores.

i) Integrarse en agrupaciones o federaciones con idénticos fines y ámbito territorial más amplio.

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

k) Formular peticiones e iniciativas, en el marco de la legislación vigente, acerca del funcionamiento de los servicios públicos y, particularmente, de los que se presten por las empresas participadas del sector público de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

l) Solicitar y obtener información de las administraciones públicas, que les apoyarán en la consecución de sus fines, especialmente en el ámbito de la información y educación de los consumidores.

m) Inscribirse en el Registro de Organizaciones de Consumidores de La Rioja. El plazo máximo para notificar la resolución es de tres meses desde que la solicitud haya tenido entrada en el registro del órgano competente para su tramitación.

2. Para el ejercicio de los derechos reconocidos en la presente ley y las disposiciones que la complementen y desarrollen, las asociaciones de consumidores que tengan su ámbito de actuación y domicilio en la Comunidad Autónoma de La Rioja deberán cumplir los siguientes requisitos:

a) Estar inscritas en el Registro de Organizaciones de Consumidores de La Rioja, en la forma y con los requisitos previstos en la normativa de aplicación.

b) Reunir las condiciones y requisitos que reglamentariamente se establezcan, entre los que se tendrán en cuenta, entre otros criterios, el grado de implantación territorial o sectorial, número de asociados, programas de actividades a desarrollar, capacidad técnica e infraestructura.

c) Aplicar los medios de fomento y ayuda que se les otorgue a la exclusiva defensa de los consumidores.

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

3. No podrán disfrutar de los derechos reconocidos en esta ley las asociaciones que realicen alguna de las siguientes actuaciones prohibidas:

a) Percibir ayudas o subvenciones de empresas que pongan en el mercado productos o servicios a disposición de los consumidores. No tendrán la consideración de ayudas económicas las aportaciones que se realicen en las condiciones establecidas en la legislación estatal.

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

c) Dedicarse, salvo en el supuesto de las cooperativas de consumidores, a actividades distintas de la defensa, formación y educación del consumidor.

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

e) Tener entre sus asociados a personas jurídicas con ánimo de lucro.

f) Actuar la organización o sus representantes legales con manifiesta temeridad, judicialmente apreciada.

g) Divulgar informaciones erróneas, producidas por dolo o negligencia y que ocasionen a los fabricantes, productores o distribuidores daños o perjuicios.

h) Incumplir cualquier otra obligación legal o reglamentariamente impuesta a las asociaciones de consumidores.

4. Las organizaciones que incurran en alguna de las prohibiciones previstas por la legislación que les resulte de aplicación perderán, en todo caso y por un periodo no inferior a los cinco años siguientes desde que dejaron de concurrir tales circunstancias, su condición de asociación de consumidores.

### **Artículo 33. Deberes de las asociaciones de consumidores.**

1. Ajustar sus actuaciones a los principios de buena fe y lealtad, no pudiendo divulgar datos de productos o servicios cuando pudieran afectar a la salud, seguridad o derechos económicos de los consumidores que no se encuentren respaldados por acreditaciones, resultados analíticos o controles de calidad realizados en centros oficiales o acreditados.

2. Colaborar con las administraciones públicas competentes en materia de defensa del consumidor proporcionándoles la información que les sea requerida cuando exista un riesgo para la salud o seguridad de los consumidores o se puedan conculcar sus legítimos intereses económicos y sociales.

3. Garantizar a los consumidores protección jurídica, en orden a la reparación e indemnización por los daños y perjuicios que puedan sufrir como consecuencia de la adquisición, uso o disfrute de los bienes y servicios que se pongan a su disposición en el mercado, de acuerdo con lo previsto en la legislación vigente.

4. Coordinar su actuación dentro de las políticas prioritarias de consumo establecidas por las administraciones públicas competentes.



**Artículo 34. Fomento.**

1. Las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de La Rioja fomentarán el asociacionismo en materia de consumo como cauce adecuado para la representación, consulta, participación y ejercicio efectivo de los derechos y legítimos intereses de los consumidores, promoviendo el diálogo entre estas y las organizaciones empresariales, adoptando las medidas que fueren precisas.

2. El Gobierno de La Rioja establecerá un marco de cooperación y colaboración con las asociaciones de consumidores registradas en la Comunidad Autónoma, concertando con ellas fórmulas de participación activa en programas conjuntos de protección al consumidor.

**Artículo 35. Consejo Riojano de Consumo.**

1. El Consejo Riojano de Consumo es el órgano administrativo, sin personalidad jurídica ni patrimonio propio, de carácter consultivo y de participación de los consumidores para la protección y defensa de sus intereses.

2. Su composición, estructura y funcionamiento se determinan en su decreto de creación.

3. El Consejo Riojano de Consumo será consultado preceptivamente en la tramitación de las disposiciones de carácter general relativas a materias que afecten directamente a los consumidores en los términos establecidos en el artículo 32.1.g) de esta ley.

CAPÍTULO VI

**Protección jurídica, administrativa y técnica**

**Artículo 36. Actuaciones administrativas de protección.**

1. Con independencia del derecho a recurrir directamente a la vía judicial ordinaria, los consumidores y sus organizaciones tienen derecho a obtener protección sobre sus derechos e intereses, a cuyo efecto las administraciones públicas deberán adoptar las medidas adecuadas para equilibrar las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que aquellos, individual o colectivamente, puedan encontrarse.

2. Sin perjuicio de las que en cada caso resulten oportunas, y de las demás previstas en este título, las administraciones competentes de la Comunidad Autónoma de La Rioja efectuarán las siguientes actuaciones:

- a) Fomento, consolidación y desarrollo de oficinas de información al consumidor.
- b) Realización de campañas de difusión e información, en los términos previstos en el capítulo IV del presente título.
- c) Inspección y control de productos, bienes y servicios.
- d) Citación a los ciudadanos para su comparecencia en las oficinas públicas cuando sea necesario para esclarecer las actuaciones de control e inspección o las reclamaciones, siempre que se hubiese intentado por los medios habituales y estos no hubieran resultado suficientes.
- e) Instrucción de procedimientos sancionadores cuando sean detectadas conductas que puedan ser calificables como infracciones a los derechos de los consumidores.
- f) Imposición de medidas cautelares, mediante procedimientos eficaces, sobre productos, bienes o servicios o imposición de condiciones previas para su comercialización, cuando se prevea que puedan existir riesgos para la salud o seguridad de las personas o grave riesgo de perjuicio para los intereses económicos y sociales de los consumidores, incluso mediante la publicación de avisos especiales.
- g) Desarrollar la legislación con el fin de lograr un elevado nivel de protección del consumidor.
- h) Coordinación entre las administraciones públicas con competencia en la aplicación de esta norma, así como la cooperación técnica y jurídica con centros y entidades colaboradoras.
- i) Favorecer la existencia de mecanismos de mediación de las reclamaciones de los consumidores.

- j) Fomento de la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo como vía de resolución extrajudicial de conflictos.
- k) Fomentar el asociacionismo de los consumidores.

**Artículo 37. Reclamaciones.**

1. Todos los establecimientos existentes en el territorio de Comunidad Autónoma de La Rioja en donde se comercialicen productos y bienes y se presten servicios tendrán a disposición del consumidor hojas de reclamación cuya existencia deberá ser informada. El cartel anunciador de la existencia de las mismas deberá estar en un lugar visible al consumidor.

2. En los supuestos de prestación de servicios a domicilio, el prestador de los mismos deberá tener a disposición del consumidor las hojas de reclamación.

3. En el caso de bienes ofertados o servicios prestados de forma no presencial por entidades o empresas sin establecimiento abierto al público, estas deberán informar suficientemente de los procedimientos de reclamación, haciendo constar al menos una dirección postal a la que los consumidores podrán dirigir sus reclamaciones.

4. A fin de garantizar el derecho a reclamar de los consumidores, así como un tratamiento homogéneo de las reclamaciones, los establecimientos y prestadores de servicios tendrán a disposición del consumidor las hojas de reclamación conforme al modelo único de Hoja de Reclamación aprobado al efecto por el Gobierno de La Rioja en el anexo I de la presente norma. Reglamentariamente se establecerá la tramitación interna de las hojas de reclamación en función del reparto de competencias administrativas entre los diferentes órganos administrativos, de forma que prevalezca el derecho a la información del reclamante.

5. Las hojas de reclamación estarán integradas por juegos unitarios de impresos, que constarán de tres folios por juego, el primero de los cuales contendrá la firma original de los intervinientes y será el ejemplar que el reclamante debe entregar a la Administración, mientras que las dos copias restantes serán para el reclamante y el reclamado. Será obligación de la Administración competente en materia de consumo la oportuna contestación al reclamante, mediante escrito motivado sobre la indicada reclamación y las actuaciones realizadas o previstas, en su caso.

6. Todo ello sin perjuicio de que el consumidor para el ejercicio de su derecho a reclamar pueda emplear cualquier otra forma de presentación de reclamaciones, que sea admisible en derecho, ante las administraciones públicas competentes.

**Artículo 38. Denuncias.**

1. Los consumidores podrán formalizar denuncias ante las administraciones públicas competentes en materia de consumo, poniendo de manifiesto hechos que pueden suponer algún tipo de conducta ilícita.

2. Las denuncias darán lugar a su necesario examen por la Administración competente, que podrá admitir su tramitación si estuvieran fundamentadas y adoptar las medidas administrativas que resultaren precisas. En todo caso, por parte de la Administración competente se procederá a la oportuna contestación.

3. Las denuncias de consumidores podrán realizarse mediante hojas de reclamación.

**Artículo 39. Mediación.**

Las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de La Rioja propiciarán la puesta a disposición, tanto a los consumidores como a los profesionales y empresarios, de mecanismos de resolución voluntaria de reclamaciones en materia de consumo, sin perjuicio de las actuaciones de inspección y sanción que puedan corresponder a las mismas.

**Artículo 40. Arbitraje de consumo.**

1. El Gobierno de La Rioja participará en el Sistema Arbitral de Consumo, fomentando su implantación con el fin de posibilitar el acceso de todos los ciudadanos al arbitraje en materia de consumo en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma.

2. Las administraciones públicas fomentarán, en sus respectivos ámbitos de actuación, que las entidades o empresas públicas que dependan de ellas y las entidades o empresas privadas que gestionen servicios públicos que perciban ayudas o subvenciones públicas se adhieran al Sistema Arbitral de Consumo.

3. Los establecimientos o empresas que estén adheridos al Sistema Arbitral de Consumo lo anunciarán mediante el correspondiente distintivo. La ostentación del distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, sin encontrarse adherido, será constitutivo de infracción administrativa en materia de defensa del consumidor.

**Artículo 41.** *Reparación de daños.*

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

TÍTULO III

**Control e inspección de productos, bienes y servicios**

**Artículo 42.** *Ámbito de actuación.*

1. Las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de La Rioja con competencias en materia de consumo desarrollarán actuaciones de inspección y control sobre los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores.

2. Para su realización, los órganos de las administraciones públicas competentes actuarán coordinadamente, aunando sus recursos de inspección y control, de acuerdo con la normativa aplicable.

3. La actividad de inspección puede recaer sobre todos los bienes y servicios que se ofrezcan o estén destinados a ofrecerse a los consumidores en cualquiera de las fases de su comercialización. El objeto será comprobar que se adecuan a la legalidad en cuanto a sus características y que se ajustan razonablemente a las expectativas que puedan motivar su adquisición, derivadas de la descripción realizada en su presentación, publicidad, precio y otras circunstancias.

4. Las actuaciones de control e inspección se llevarán a cabo preferentemente sobre aquellos productos, bienes y servicios considerados como de uso o consumo común, ordinario o generalizado, así como sobre aquellos que, sin reunir esas características, perjudiquen o puedan perjudicar gravemente el derecho a la salud, seguridad y a los legítimos intereses económicos de los consumidores o puedan crear situaciones de alarma social.

CAPÍTULO I

**Estatuto del Inspector de Consumo**

**Artículo 43.** *Estatuto del Inspector de Consumo.*

1. Los inspectores de consumo son funcionarios públicos que, en el ejercicio de su actividad inspectora, tendrán la consideración de autoridad a todos los efectos, particularmente respecto de la responsabilidad administrativa y penal de quienes ofrezcan resistencia o cometan atentados o desacato contra ellos, de hecho o de palabra, en actos de servicio o con motivo del mismo.

2. El inspector de consumo se identificará como tal, mediante la acreditación oficial correspondiente, cuando se encuentre en el ejercicio de su función inspectora, salvo en aquellos casos en los que la finalidad de la inspección pudiera frustrarse por tal motivo. En estos supuestos, la identificación se efectuará antes de finalizar la inspección, debiendo determinar por escrito el inspector las causas que justifiquen dicha actuación, bien en el acta o en el propio expediente administrativo.

3. Para el desarrollo de sus actuaciones, los inspectores de consumo podrán solicitar el apoyo, concurso, auxilio y protección que les resulten necesarios de cualquier otra autoridad y sus agentes, que deberán prestárselo.

4. Los inspectores de consumo tendrán, en el ejercicio de sus funciones, las potestades que se les reconoce en esta ley y habrán de ejercerlas con la debida proporcionalidad y de manera que se perturbe solo en la medida necesaria el desarrollo de la actividad inspeccionada y la de los sujetos privados que deban colaborar.

5. En todo caso, se observará estrictamente el deber de secreto y sigilo profesional respecto a las informaciones obtenidas en el ejercicio de su función.

6. Las actuaciones inspectoras se llevarán a cabo en el marco competencial previsto en la legislación de defensa de los consumidores y normativa de desarrollo.

**Artículo 44.** *Colaboración con la Inspección de Consumo.*

1. Los órganos de las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de La Rioja, en el ámbito de sus respectivas competencias, facilitarán a la Inspección de Consumo del Gobierno de La Rioja cuanto apoyo e información sean necesarios para el desempeño eficaz de sus funciones.

2. Con el fin de salvaguardar los derechos de los consumidores y dentro de las funciones de la Inspección de Consumo, las empresas con participación pública, las organizaciones empresariales y corporativas, así como las asociaciones de consumidores, prestarán cuando sean requeridas para ello cualquier información que se les solicite, incluidos datos de carácter personal cuando sean imprescindibles para el cumplimiento de las funciones de inspección. El incumplimiento de esta obligación supondrá infracción en materia de consumo.

**Artículo 45.** *Funciones de la Inspección de Consumo.*

1. Corresponden a la Inspección de Consumo, que en todo caso actuará de acuerdo con los principios de jerarquía e imparcialidad, las siguientes funciones:

a) Acceder libremente, con y sin previo aviso, a los establecimientos, oficinas e instalaciones de todo tipo que tengan relación directa o indirecta con las actuaciones que estén llevando a cabo.

b) Vigilar, verificar y constatar el cumplimiento de la normativa que pueda afectar, directa o indirectamente, a los derechos de los consumidores en la comercialización de bienes, productos y prestación de servicios que tengan como destinatarios a los mismos.

c) Investigar y comprobar los hechos de los que tenga conocimiento la Administración competente en materia de consumo, por presuntas infracciones o irregularidades en materia de defensa del consumidor.

d) Requerir la comparecencia y colaboración de cualquier persona física o jurídica que, de forma directa o indirecta, pudiera tener relación con el objeto de la inspección, así como solicitar los documentos mercantiles, contables y de cualquier otro tipo que sean relevantes para la investigación.

e) Informar a las empresas, durante la realización de sus actuaciones, sobre las exigencias, cumplimiento y aplicación de la normativa vigente en materia de protección y defensa de los derechos de los consumidores, divulgando el Sistema Arbitral de Consumo.

f) Elaborar actas y diligencias relacionadas con la acción inspectora, así como los requeridos por los órganos competentes en materia de arbitraje de consumo o procedimiento sancionador.

g) Solicitar declaración, datos o antecedentes del titular, responsable o representante de la empresa o actividad y recabar información de los empleados o clientes sobre cuestiones relacionadas con el objeto de la inspección, incluidos datos de carácter personal.

h) Realizar la toma de muestras de todo tipo de productos destinados al consumidor en cualquier fase de su comercialización.

i) Estudiar, conocer y ejecutar las campañas de inspección, así como cualquier otra actuación para el correcto desarrollo de sus funciones.

j) Materializar y ejecutar las medidas cautelares, así como las acciones derivadas del sistema de intercambio rápido de información relativo a la seguridad de los productos industriales.

k) En situaciones de urgencia o si en el transcurso de las actuaciones de inspección y control se observasen indicios racionales de riesgo para la seguridad o graves perjuicios para los intereses económicos de los consumidores, los inspectores de consumo podrán adoptar las medidas cautelares previstas en esta ley.

l) Participar en el estudio de los sectores de mercado, con el fin de obtener información para determinar productos, servicios o actividades de los que pudieran derivarse riesgos para la seguridad y los intereses económicos de los consumidores, con el fin de incluirlos como objetivos prioritarios de las actividades de vigilancia y control.

m) Cualquier otra que se establezca reglamentariamente.

2. Cuando las circunstancias así lo aconsejen, el inspector de consumo podrá ir acompañado en su actuación de técnicos, especialistas o funcionarios expertos en la materia objeto de actuación.

3. La Inspección de Consumo del Gobierno de La Rioja actuará coordinadamente con las corporaciones locales que hayan asumido competencias de inspección, con el objetivo de conseguir una mayor protección de los intereses de los consumidores.

4. La Inspección de Consumo, en la medida de lo posible y cuando las actuaciones así lo aconsejen, se coordinará con otros órganos de inspección del Gobierno de La Rioja.

#### **Artículo 46. Obligaciones de los inspeccionados.**

1. Las personas físicas o jurídicas, asociaciones o entidades que de cualquier forma intervengan en la producción, importación o suministro de productos, bienes y servicios, sus representantes legales o quienes estén a cargo del establecimiento, estarán obligados, previo requerimiento de los órganos competentes en materia de defensa del consumidor o de los funcionarios de la Inspección de Consumo, a:

a) Facilitar la visita de inspección, permitiendo el control de los productos objeto de venta o los servicios que se presten, del local y las dependencias en los que se realicen actividades que afecten a los consumidores, así como la realización de las verificaciones y comprobaciones que procedan.

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

c) Exhibir la documentación, libros y registros, cualquiera que sea su soporte, que sirva de justificación de las transacciones efectuadas o contrataciones realizadas, de los precios y márgenes aplicados y de los conceptos en que se desglosan los mismos. En particular, la Inspección de Consumo podrá requerir información de los datos transmitidos, las actividades realizadas y la identificación de los destinatarios de sus servicios de la sociedad de la información. Dichas actuaciones tendrán, en todo caso, carácter confidencial.

d) Facilitar copia o reproducción de la referida documentación, con cargo al inspeccionado, incluida aquella que contenga datos de carácter personal.

e) Permitir la realización de mediciones y tomar fotografías, así como que se practique la oportuna toma de muestras de los productos o mercancías que elaboren, distribuyan o comercialicen, o que se practique cualquier otro tipo de control o ensayo sobre productos o bienes en cualquier fase de elaboración, envasado o comercialización. La Administración indemnizará por el valor de coste de los productos utilizados como muestra, o inutilizados durante los controles, con posterioridad a su realización. Si se detecta infracción, junto a la sanción que se imponga, podrá exigirse del responsable el pago de los gastos ocasionados.

f) Depositar y conservar adecuadamente los productos, bienes y servicios sujetos a medidas cautelares, o que hayan sido objeto de toma de muestras, así como el cumplimiento de las medidas cautelares impuestas a servicios, siguiendo en todo momento las instrucciones de los órganos competentes.

g) En las actas de toma de muestras es obligatoria la firma para el compareciente, sin perjuicio de lo previsto en los artículos 48.2.j) y 49.4 de esta ley.

2. En la inspección de los productos y bienes objeto de venta o de la prestación de servicios, el compareciente habrá de justificar, en ese momento, el cumplimiento de los requisitos exigidos por la legislación vigente para su venta o prestación.

3. La falsedad, así como la aportación de documentación con datos inexactos o incompletos, se considerará infracción en materia de consumo, sin perjuicio de que, si se observase la posible existencia de delito, se trasladasen actuaciones al Ministerio Fiscal.

4. La carencia de toda o parte de la documentación reglamentaria exigida, su defectuosa llevanza o la negativa a suministrarla, se estimarán como presunción de infracción, salvo prueba en contrario.

5. Solo podrán requerirse datos de carácter personal cuando sean imprescindibles para el cumplimiento de las funciones de la Inspección de Consumo.

**Artículo 47. Citaciones y requerimientos.**

1. Los funcionarios de la Inspección de Consumo podrán efectuar citaciones:

a) A las personas titulares de empresas, actividades o establecimientos, o sus representantes legales, para que se personen en el lugar donde se encuentre el domicilio de la empresa, donde se realice la venta de productos o la prestación de servicios o en las oficinas de la dirección general competente en materia de consumo del Gobierno de La Rioja, a los efectos de facilitar el desarrollo de la labor inspectora y aportar la documentación precisa y cuanta información o datos sean necesarios.

b) A cualquier consumidor, siempre que sea absolutamente imprescindible para la actividad inspectora.

c) Perturbando lo menos posible las obligaciones laborales y profesionales de las personas citadas, las cuales podrán acudir acompañadas de asesores identificados. En las citaciones se hará constar el lugar, fecha, hora y objeto de la comparecencia.

2. Los funcionarios de la Inspección de Consumo, en el ejercicio de sus funciones, podrán realizar requerimientos:

a) Para la presentación o remisión de documentos y suministro de datos, en ejecución de las actuaciones necesarias para el esclarecimiento de hechos objeto de la actividad inspectora. El incumplimiento se entenderá como obstrucción a la inspección o negativa a suministrar la información requerida, sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 4 del artículo 46.

b) Al titular o representante del establecimiento o servicio, para la adecuación a la normativa vigente, cuando de la inspección realizada resultasen simples inobservancias de exigencias o requisitos fácilmente subsanables, de las que no se deriven daños o perjuicios inmediatos para los consumidores. En este supuesto, el requerimiento recogerá las anomalías, irregularidades o deficiencias con indicación, en su caso, del plazo para su subsanación, que no podrá ser inferior a tres días ni superior a treinta.

3. Tanto las citaciones como los requerimientos se podrán documentar en un acta de inspección o en cualquier otro documento escrito, cualquiera que sea su soporte, de forma que se tenga constancia de la recepción por parte del citado o requerido.

**Artículo 48. Documentación de la actuación inspectora.**

1. Las actuaciones de los inspectores de consumo se documentarán en actas y diligencias.

2. Con carácter general, las actuaciones de los inspectores de consumo se documentarán mediante actas. Las actas de inspección son documentos redactados por los inspectores de consumo en los que se recoge el resultado de la función inspectora de vigilancia y comprobación del cumplimiento de la normativa de defensa del consumidor. En el acta, formalizada al menos por triplicado, se harán constar, como mínimo, los siguientes datos:

a) Identificación, con su domicilio, del establecimiento o servicio inspeccionado, así como la identificación de la persona física o jurídica titular de la actividad inspeccionada y su domicilio social si es diferente al de la actividad.

b) Identificación del inspector actuante.

c) Identificación del compareciente a la inspección, en su propio nombre o en representación del interesado, con expresión del carácter con el que comparece, pudiendo serle exigida la exhibición de la oportuna documentación identificativa.



- d) Lugar, fecha y hora de inicio y finalización de la actuación inspectora.
- e) Indicación de los motivos de actuación.
- f) Los hechos apreciados, circunstancias concurrentes o de interés y las manifestaciones que deseen formular los comparecientes.
- g) Las diligencias practicadas, si las hubiere, tales como: controles de documentos, retirada de muestras, mediciones, pruebas practicadas, verificaciones, comprobaciones, medidas cautelares, así como los requerimientos de documentación o citaciones. Para la realización de estas diligencias, los órganos de control podrán solicitar la asistencia de técnicos especialistas.
- h) La relación de documentos adjuntos, en los cuales se identificará el acta a la que acompañan.
- i) Las manifestaciones que voluntariamente haga el inspeccionado.
- j) La firma del inspector actuante, así como la del compareciente. La negativa a la firma del acta por parte del compareciente no invalidará el acta. Si esta se produce, se le comunicará que puede estampar su firma a los únicos efectos de reconocer las circunstancias de los apartados a), b), c) y d) anteriores, lo cual se hará constar.

3. Las diligencias son los documentos que redacta el inspector de consumo para hacer constar cualquier hecho, circunstancia o manifestación con relevancia para la inspección. La diligencia será válida con la firma únicamente del personal actuante en aquellos casos en los que no se requiera la presencia de un compareciente o esta no sea posible, o bien cuando su presencia pueda frustrar la acción inspectora. Los requisitos mínimos que deben contener las diligencias son:

- a) Identificación del establecimiento comercial o servicio con su domicilio.
- b) Identificación del inspector actuante.
- c) Motivo de la actuación.
- d) Los hechos apreciados y circunstancias concurrentes.
- e) Lugar, fecha y hora en que se cumplimenta la diligencia.

4. Las diligencias y las actas de inspección que observen los requisitos legales pertinentes tendrán naturaleza de documento público. Los hechos constatados por inspectores de consumo en el desempeño de sus funciones de inspección, reflejados en diligencias y actas de inspección, tendrán valor probatorio, sin perjuicio de las pruebas que en defensa de los respectivos derechos o intereses puedan señalar o aportar los propios interesados.

5. El compareciente obtendrá del inspector actuante copia de los documentos que se redacten durante la actuación inspectora, excepto cuando estos tengan carácter meramente estadístico o informativo.

## CAPÍTULO II

### Toma de muestras y otras actuaciones

#### **Artículo 49.** *Toma de muestras.*

1. La toma de muestras se realizará mediante acta, formalizada al menos por triplicado, ante el titular de la empresa o establecimiento sujeto a inspección o ante su representante legal o persona responsable y, en defecto de los mismos, ante cualquier compareciente.

2. Cuando las personas anteriormente citadas se negasen a intervenir en el acta, esta será autorizada con la firma de un testigo, si fuere posible, sin perjuicio de exigir las responsabilidades contraídas por tal negativa.

3. En el acta se transcribirán íntegramente cuantos datos y circunstancias sean necesarios para la identificación de las muestras. La cantidad de muestra que ha de ser tomada será la necesaria en función de las determinaciones analíticas que se vayan a realizar y, en todo caso, se ajustarán a las normas reglamentarias establecidas y, en su defecto, a las instrucciones técnicas dictadas por el Laboratorio responsable del análisis o la autoridad competente.

4. Cada muestra reglamentaria constará de tres ejemplares homogéneos y representativos del lote muestreado, que serán acondicionados, precintados, identificados y

numerados del 1 al 3. Las muestras serán firmadas por los intervinientes, estampadas sobre cada ejemplar y, en caso de negativa del compareciente, será suficiente con la firma del inspector actuante, de manera que se garantice la identidad de las muestras con su contenido durante el tiempo de la conservación de las mismas. En cuanto al depósito de los ejemplares, se hará de la siguiente forma:

a) Si la empresa o titular del establecimiento donde se formalice el acta fuera fabricante, envasador o marquista de las muestras recogidas, el ejemplar nº 2 quedará en su poder, bajo depósito, en unión de una copia del acta, con la obligación de conservarlo en perfecto estado para su posterior utilización en prueba contradictoria si fuese necesario. En consecuencia, la manipulación, desaparición, destrucción o deterioro de dicho ejemplar de la muestra se presumirá maliciosa, salvo prueba en contrario, y supondrá la renuncia al análisis contradictorio en su caso. Los otros dos ejemplares quedarán en poder de la Inspección, remitiéndose la muestra nº 1 al laboratorio que haya de realizar el análisis inicial.

b) Si el titular del establecimiento o la empresa inspeccionada actuase como mero distribuidor del producto, quedará en su poder una copia del acta, pero los tres ejemplares de la muestras serán retirados por la Inspección, en cuyo caso, la muestra nº 2 se pondrá a disposición del fabricante, envasador o marquista interesado o persona debidamente autorizada que le represente para que la retire si desea practicar la prueba contradictoria, remitiéndose el ejemplar nº 1 al laboratorio que haya de realizar el análisis inicial.

5. Con independencia de lo previsto en el apartado anterior, se facultará la toma de un único ejemplar de muestra en los siguientes supuestos:

- a) Los productos y bienes cuyos ensayos requieran largos periodos de tiempo.
- b) Los productos y bienes que estén sometidos a certificación.
- c) Los productos y bienes que se sometan a ensayo para determinar su seguridad o su aptitud funcional.

6. Los órganos de control, con carácter excepcional y siempre que existan presuntos fraudes o riesgos relacionados con la salud o seguridad de los consumidores, podrán practicar una toma de muestras en la que el número de elementos por unidad de muestra sea superior al establecido en las normas reglamentarias.

#### **Artículo 50. Pruebas analíticas.**

1. Los análisis, ensayos o pruebas serán realizados por laboratorios competentes para el control oficial. Asimismo, podrán llevarse a cabo por los propios inspectores de consumo cuando así proceda. En este último supuesto podrán ir acompañados de personal especializado debidamente titulado y autorizado por el órgano competente.

2. El laboratorio que haya recibido la muestra nº 1, a la vista de la misma y de la documentación que se acompañe, realizará el análisis y emitirá a la mayor brevedad posible los resultados analíticos correspondientes y, en caso de que se le solicite, un informe técnico pronunciándose de manera clara y precisa sobre la calificación que le merezca la muestra analizada.

3. Cuando del resultado del análisis inicial se deduzcan infracciones a las disposiciones vigentes, se incoará expediente sancionador de acuerdo con el procedimiento contenido en la presente ley. En este caso, y en el supuesto de que el expedientado no acepte dichos resultados, sin perjuicio de acreditar lo que convenga a su derecho por cualquier medio de prueba, podrá solicitar del instructor del expediente la realización del análisis contradictorio, de acuerdo con una de las dos posibilidades siguientes:

a) Designando, en el plazo de diez días hábiles, contados a partir de la notificación del acuerdo de iniciación, perito de parte para su realización en el Laboratorio que practicó el análisis inicial, siguiendo las mismas técnicas empleadas por este y en presencia del técnico que certificó dicho análisis o persona designada por el mismo. A tal fin, el instructor del expediente o el propio laboratorio comunicarán al interesado fecha y hora.

b) Justificando ante el instructor, en el plazo de diez días hábiles a partir de la notificación del acuerdo de iniciación, que la muestra nº 2 ha sido presentada en un laboratorio competente, para que se realice el análisis contradictorio por el técnico que designe dicho laboratorio utilizando las mismas técnicas empleadas en el análisis inicial.



El resultado analítico y, en su caso, el informe técnico complementario deberán ser remitidos al instructor del expediente en el plazo máximo de un mes a partir de la notificación del acuerdo de iniciación, entendiéndose que transcurrido dicho plazo sin haberse practicado el análisis y haberse comunicado al instructor, el expedientado decae en su derecho. Dicho plazo de un mes podrá ser superado si justifica antes del transcurso del citado plazo que las pruebas analíticas requieren un mayor tiempo de duración.

4. La renuncia expresa o tácita a efectuar el análisis contradictorio o la no aportación de la muestra obrante en poder del interesado supone la aceptación de los resultados a los que se hubiese llegado en la práctica del análisis inicial.

5. Si existiera desacuerdo entre los dictámenes de los análisis inicial y contradictorio, se designará por el órgano competente otro laboratorio oficial u oficialmente reconocido que, teniendo a la vista los antecedentes de los anteriores análisis y utilizando la muestra nº 3, realizará con carácter urgente un tercer análisis que será dirimente y definitivo.

6. Los gastos que se deriven por la realización del análisis contradictorio serán de cuenta de quien lo promueva; los originados por la realización de los análisis inicial y dirimente serán a cargo de la empresa encausada, salvo que los resultados del dirimente rectifiquen los del análisis inicial, en cuyo caso ambos serán sufragados por la Administración. El impago del importe de los análisis inicial y dirimente, cuando sean de cargo del expedientado dará lugar a que se libre la oportuna certificación de apremio, para su cobro con arreglo a la normativa específica.

7. Cuando se trate de productos perecederos, en casos de urgencia o importancia económica de la mercancía, se podrán realizar en un mismo acto y laboratorio los análisis inicial y contradictorio y, en su caso, el dirimente. En este supuesto, se citará al interesado mediante el acta de toma de muestras o cualquier otro medio que deje constancia para que asista a la realización de los análisis correspondientes, en la fecha y hora que previamente se haya acordado con el laboratorio, acompañado de perito de parte.

8. También podrán realizarse análisis o pruebas en el mismo lugar de la inspección, cuando la naturaleza del producto así lo aconseje, si bien en tal supuesto habrán de practicarse por personal especializado designado por el órgano competente y ofreciéndose en el mismo acto la posibilidad de prueba contradictoria conforme a lo previsto en el apartado anterior.

#### **Artículo 51.** *Modalidades de la actuación de inspección.*

Las modalidades de la actuación inspectora realizadas sobre instalaciones, bienes y servicios podrán ser:

a) De vigilancia y control del mercado, que tienen por objeto la verificación del correcto cumplimiento de las obligaciones y deberes impuestos por la legislación vigente.

b) De investigación y obtención de información sobre sectores del mercado sometidos a estudio, que estarán destinadas fundamentalmente a la obtención de datos que permitan realizar estudios del mercado y determinar los sectores en los que pudieran producirse riesgos para la salud, seguridad o perjuicios para los intereses económicos y sociales de los consumidores, con el fin de incluirlos como objetivos prioritarios de las actuaciones de vigilancia y control.

c) De asesoramiento e información a los agentes del mercado, cuya finalidad es la de favorecer el correcto cumplimiento de la normativa y la extensión de buenas prácticas comerciales o de fabricación con las que mejorar cualquier aspecto de la calidad de bienes y servicios y de la información que se proporciona a los consumidores.

d) De comprobación de denuncias y reclamaciones.

#### **Artículo 52.** *Códigos de buenas prácticas.*

1. El órgano competente del Gobierno de La Rioja en materia de consumo promoverá la aprobación de códigos de buenas prácticas, excepto en materia alimentaria, como instrumento para la protección de los derechos de los consumidores y de mejora de la regulación del mercado.

2. Dichos códigos se desarrollarán, de acuerdo con la normativa vigente, en aquellos sectores que por sus características permitan el establecimiento de estos instrumentos de control. Los códigos incorporarán sistemas que faciliten el autocontrol de los empresarios.

3. Estos códigos se elaborarán por representantes de los sectores empresariales, de las organizaciones y asociaciones de consumidores, de los órganos competentes en materia de consumo del Gobierno de La Rioja y de otros colectivos cuyos intereses puedan verse afectados, conforme a lo que se establezca reglamentariamente.

4. La adopción por parte de los empresarios de los códigos de buenas prácticas tendrá carácter voluntario y será independiente de las actividades de inspección, control y verificación que desarrollen las administraciones públicas competentes.

5. Si se ha manifestado la adhesión en la oferta, promoción o publicidad a los códigos de buenas prácticas, su incumplimiento constituirá infracción administrativa en materia de consumo.

**Artículo 53.** *Red de alerta de seguridad de los productos.*

1. Para la rápida comprobación, y en su caso retirada del mercado de los productos y la cesación de los servicios potencialmente peligrosos, se establecerá comunicación a través del sistema estatal de intercambio rápido de información.

2. En el ámbito autonómico, se propiciará la creación de una red de intercambio de información sobre productos potencialmente inseguros, así como aquellos que presenten deficiencias en la calidad, en la que se integrarían las corporaciones locales que desarrollen funciones de control e inspección en materia de defensa del consumidor.

## TÍTULO IV

### Medidas cautelares

**Artículo 54.** *Adopción.*

1. El órgano competente de la Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja para la iniciación de expedientes en materia de consumo adoptará, mediante acuerdo motivado, las medidas cautelares que considere necesarias, de entre las señaladas en el artículo siguiente, en aquellos supuestos en que existan indicios de vulneración de los derechos reconocidos a los consumidores y, en todo caso, en los siguientes:

a) Cuando existan indicios racionales de riesgo para la salud y seguridad del consumidor.

b) Cuando puedan lesionarse de forma grave los intereses económicos y sociales de los consumidores.

2. En situaciones de urgencia, o si en el transcurso de las actuaciones de inspección y control se observasen indicios racionales de riesgo para la seguridad o graves perjuicios para los intereses económicos de los consumidores, los inspectores de consumo podrán adoptar medidas cautelares, de acuerdo con lo previsto en el artículo 55.

3. Acordada la adopción de medidas cautelares, se procederá a comunicarlas a los órganos que pudieran tener competencias concurrentes en la materia.

**Artículo 55.** *Tipos de medidas cautelares.*

1. Las medidas cautelares podrán consistir en:

a) Suspender temporalmente, durante el periodo necesario para efectuar los diferentes controles, la comercialización de un producto o un lote de productos, cuando existan indicios claros de su peligrosidad, y determinar las medidas de acompañamiento necesarias para garantizar el cumplimiento de esta prohibición.

b) Prohibir temporalmente, durante el periodo necesario para efectuar los diferentes controles, la prestación de servicios para garantizar la salud y seguridad y determinar las medidas de acompañamiento necesarias para garantizar el cumplimiento de esta prohibición.

c) Imposición de condiciones previas en cualquier fase de la comercialización de productos, bienes y servicios, con el fin de que se subsanen las deficiencias detectadas.

d) Inmovilización o intervención cautelar, estando prohibida cualquier forma de disposición de los productos por parte de los interesados sin expresa autorización de las autoridades competentes.

e) Cierre temporal de establecimientos.

f) Cualquier otra medida ajustada a la legalidad vigente que sea necesaria.

2. Las medidas cautelares aplicadas deben ser proporcionales al daño que se pretende evitar, debiéndose mantener exclusivamente el tiempo necesario para la realización de pruebas en centros cualificados para ello o para la subsanación de deficiencias o eliminación del riesgo.

3. Si el riesgo rebasase presumiblemente el ámbito de la Comunidad Autónoma de La Rioja, la autoridad competente lo pondrá en conocimiento de las administraciones cuyo territorio pueda verse afectado o, en su caso, del órgano coordinador de la Administración del Estado. Dicha información se trasladará por las vías y procedimientos establecidos al efecto.

**Artículo 56. Confirmación, modificación o levantamiento.**

1. Las medidas cautelares deberán ser confirmadas, modificadas o levantadas dentro de los quince días siguientes a su adopción.

2. La confirmación o modificación de las medidas cautelares se realizará mediante el acuerdo de iniciación del procedimiento para la adopción de medidas administrativas no sancionadoras previstas en los artículos 15 y 19 de esta ley.

3. Las medidas cautelares quedarán sin efecto si no se inicia el procedimiento en dicho plazo o cuando el acuerdo de iniciación no contenga un pronunciamiento expreso acerca de las mismas. En todo caso, se extinguirán con la eficacia de la resolución administrativa que ponga fin al procedimiento correspondiente.

4. Las medidas cautelares podrán ser levantadas por el órgano competente cuando la existencia de los riesgos que las originaron no fuese confirmada o fueran subsanados los hechos que las motivaron.

**Artículo 57. Quebrantamiento de las medidas cautelares.**

1. En caso de que se produzca el quebrantamiento de una medida cautelar por parte del responsable del producto o prestador del servicio, el inspector de consumo recogerá tal extremo en un acta de inspección, en la que deberán constar los motivos que han dado lugar al mismo.

2. Una vez levantada el acta de inspección en la que se constate el quebrantamiento, el inspector de consumo podrá adoptar las medidas cautelares que considere oportunas de acuerdo con lo previsto en el artículo anterior. En todo caso, se tramitará la apertura de expediente sancionador.

3. En caso de adoptar la misma medida cautelar establecida anteriormente, no será necesaria su posterior confirmación por el órgano competente.

**Artículo 58. Procedimiento para la adopción de medidas administrativas no sancionadoras.**

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

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

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

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

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

6. Para garantizar la eficacia de las resoluciones adoptadas, el interesado deberá justificar documentalmente el cumplimiento de las obligaciones impuestas. Si se considera necesario, estas se practicarán en presencia del personal de la Inspección.

**Artículo 59. Multa coercitiva.**

1. Con el fin de garantizar la eficacia de las resoluciones contempladas en el artículo anterior, la Administración actuante, en el marco de la legislación básica del Estado, podrá imponer multas coercitivas.

2. El órgano que dictó la resolución deberá cursar por escrito un requerimiento previo de ejecución de la resolución, advirtiendo a su destinatario del plazo de que dispone para su cumplimiento y de la cuantía de la multa coercitiva que le puede ser impuesta en caso de incumplimiento. El plazo señalado debe ser, en todo caso, suficiente para el cumplimiento de la obligación de que se trate, y la multa no podrá exceder de 3.000 euros.

3. Si la Administración comprobase el incumplimiento de lo ordenado, podrá reiterar las citadas multas por periodos que no pueden ser inferiores al señalado en el primer requerimiento.

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

TÍTULO V

**Régimen sancionador**

CAPÍTULO I

**Infracciones**

**Artículo 60. Infracciones por incumplimiento de los requisitos y condiciones en la adquisición de bienes y productos y en la prestación de servicios.**

Son infracciones por incumplimiento de los requisitos y condiciones en la adquisición de bienes y productos y en la prestación de servicios:

a) Elaborar, distribuir, suministrar u ofertar bienes o servicios sin cumplir correctamente los deberes de información que imponga o regule la legislación vigente en relación con cualquiera de los datos o menciones obligatorios o voluntarios y por cualquiera de los medios previstos para tal información.

b) El incumplimiento de las normas relativas a etiquetado, presentación y publicidad de bienes y servicios, así como utilizar indebidamente marcados, marchamos, troqueles o distintivos similares, no emplear los obligatorios o emplear los que no cumplan las condiciones reglamentarias, en cuanto sea susceptible de perjudicar los intereses de los consumidores.

c) Elaborar, distribuir, suministrar, vender u ofertar bienes cuando su composición, características técnicas o calidad no se ajusten a la normativa, o difieran de la declarada o anotada en el correspondiente registro, o tengan la fecha de caducidad o consumo preferente superada.

d) Elaborar, distribuir u ofertar al público bienes prohibidos o con componentes o envases no permitidos o sin contar con las autorizaciones preceptivas u otros controles administrativos impuestos para la protección de los consumidores.

e) Ofertar o prestar servicios al público que estén prohibidos o que no se hayan sometido a los controles administrativos previos o periódicos impuestos para la protección de aquellos.

f) Vender o poner a disposición de los consumidores bienes y productos no aptos para ellos o destinados específicamente para otros usos, siempre que exista un riesgo, así como los destinados exclusivamente a uso empresarial o profesional, siempre que ello sea susceptible de perjudicar los intereses de los consumidores.

g) Incumplir las condiciones de las instalaciones, establecimientos o vehículos en que se elaboren, conserven, distribuyan o vendan bienes o se presten servicios, o su utilización o apertura sin los preceptivos controles administrativos cuando aquellas condiciones o estos controles estén impuestos para la protección de los consumidores.

h) Incumplir las disposiciones sobre seguridad de bienes, productos, servicios y suministros, en cuanto afecten o puedan suponer un riesgo para los consumidores.

i) Incumplir las exigencias de personal cualificado o de los deberes impuestos al mismo o a la empresa en relación con esta materia cuando sea susceptible de perjudicar a los consumidores.

j) Prestar servicios incumpliendo las condiciones que impongan las disposiciones de aplicación cuando puedan causar un perjuicio a los intereses económicos del consumidor.

k) Poner a disposición de los consumidores bienes de uso duradero sin existir piezas de repuesto en la forma que esté regulado, así como el incumplimiento por quien en cada caso esté obligado del deber de fabricar o garantizar la existencia de repuestos en las condiciones establecidas por la legislación vigente.

l) Poner a disposición de los consumidores bienes de uso duradero sin servicios de asistencia técnica para su reparación o siendo estos manifiestamente inadecuados, así como incumplir la obligación de mantener tales servicios.

m) Realizar otras acciones u omisiones que, incluso sin infracción de normas de obligado cumplimiento, produzcan riesgo o daño efectivo para la salud o seguridad de los consumidores, si se realizan por falta de las precauciones exigibles en la actividad de que se trate.

**Artículo 61.** *Infracciones por alteración, adulteración o fraude en bienes y servicios.*

Son infracciones por alteración, adulteración o fraude en bienes y servicios:

a) La alteración, adulteración o fraude en bienes y servicios susceptibles de consumo por adición o sustracción de cualquier sustancia o elemento, por alteración de su origen, calidad, composición, estructura, cantidad, peso o medida, por incumplimiento de las condiciones que correspondan a su naturaleza o la garantía, arreglo o reparación de productos de naturaleza duradera y, en general, cualquier situación que induzca a engaño o confusión o que impida reconocer la verdadera naturaleza del bien o servicio.

b) La corrección de defectos mediante procesos que no estén expresa y reglamentariamente autorizados o para encubrir la inferior calidad o alteración de los productos utilizados.

c) El fraude en la prestación de servicios de instalación o reparación de bienes y de asistencia en el domicilio por:

1.1 La sustitución de piezas para conseguir un aumento del precio, aunque el consumidor haya prestado su consentimiento por las falsas indicaciones del prestador del servicio.

2.1 La facturación de trabajos no realizados.

3.1 La aplicación de precios superiores a los repuestos o piezas sustituidas al aplicarlos a las reparaciones.

4.1 La facturación de trabajos ejecutados con accesorios de peor calidad que los indicados al consumidor o no acordes al modelo del bien reparado.

d) Manipular, de forma fraudulenta, los aparatos o sistemas de medición de los bienes o servicios suministrados a los consumidores.

**Artículo 62.** *Infracciones en materia de documentación, transacciones comerciales y precios.*

Son infracciones en materia de documentación, transacciones comerciales y precios:

- a) No extender recibo justificante, factura o documento acreditativo de las transacciones realizadas o servicios prestados cuando sea preceptivo o lo solicite el consumidor, así como cobrar o incrementar el precio por su expedición.
- b) No entregar contrato, en los términos establecidos por la normativa vigente, claramente legible, comprensible y redactado en la lengua oficial del Estado.
- c) Cobrar o intentar cobrar a los consumidores precios superiores a los anunciados, expuestos, o a los autorizados o impuestos por la Administración o comunicados a esta.
- d) Ocultar a los consumidores parte del precio mediante formas de pago o mediante rebajas en la cantidad o la calidad reales respecto a las prestaciones acordadas.
- e) Realizar transacciones en las que se imponga injustificadamente al consumidor comprar una cantidad mínima o productos no solicitados, o aceptar servicios no pedidos que el mismo no haya tenido oportunidad real de rechazar, así como la negativa a efectuar la transacción si no se aceptan esas condiciones.
- f) Acaparar y retirar del mercado bienes con el fin de incrementar los precios o esperar las elevaciones previsibles de los mismos con perjuicio de los consumidores.
- g) No entregar a los consumidores el correspondiente resguardo de depósito cuando este sea preceptivo o cuando aquellos lo soliciten, así como su emisión con incumplimiento de los requisitos establecidos.
- h) No elaborar un presupuesto, cuando sea obligatorio o sea solicitado por el consumidor en los términos establecidos por la normativa aplicable, o imponer condiciones o precios por su confección si ello está prohibido, así como incrementar los precios previstos en el presupuesto sin la conformidad del consumidor.
- i) Incrementar los precios de los repuestos o piezas al aplicarlos en las reparaciones o instalaciones de bienes, así como cargar injustificadamente por mano de obra, traslado o visita cantidades superiores a las informadas o presupuestadas.
- j) Prestar servicios de reparación, instalación, mantenimiento o similares cuando no hayan sido solicitados o autorizados por el consumidor.
- k) No cumplir las obligaciones derivadas de la garantía o imponer injustificadamente condiciones, dificultades o retrasos en relación con las obligaciones derivadas de la misma, así como cobrar cualquier cantidad por las reparaciones incluidas en esta.
- l) No entregar el documento de desistimiento o negarse a aceptar el mismo en los términos establecidos por la normativa aplicable.
- m) No entregar a los consumidores las instrucciones de uso y mantenimiento o cualquier otro documento exigido por la legislación específica, redactados en la lengua oficial del Estado, a los efectos de poder utilizar, ocupar, mantener y conservar un bien.
- n) No formalizar los avales o seguros que garanticen las cantidades entregadas a cuenta por los consumidores.
- ñ) No entregar a la firma del contrato de compraventa de viviendas de nueva construcción copia del aval o seguro que garantice de forma individualizada las cantidades entregadas a cuenta por el adquirente.
- o) Carecer, no llevar o llevar incorrectamente la documentación, libros o registros establecidos obligatoriamente que afecten a la protección de los intereses de los consumidores.

**Artículo 63.** *Infracciones en materia de información y publicidad.*

Son infracciones en materia de información y publicidad:

- a) No incorporar todas las indicaciones obligatorias en los productos alimenticios e industriales, de acuerdo con la normativa vigente y redactadas en la lengua oficial del Estado.
- b) El incumplimiento del deber de veracidad informativa o publicitaria en la venta de bienes y productos o en la prestación de servicios, de manera que se les atribuya calidades, características, resultados o condiciones de adquisición, uso o devolución que difieran de los que realmente posean o puedan obtenerse. Asimismo, toda publicidad que, de cualquier forma, induzca o pueda inducir a error a los consumidores o la que silencie las verdaderas características o naturaleza del producto o servicio.



c) No exponer, no exhibir o no publicitar, de forma visible y fácilmente legible, los precios finales y tarifas vigentes junto a los productos, bienes y servicios.

d) No detallar, en los casos de pago aplazado, la información mínima establecida en el artículo 25.5 de esta ley.

e) Incumplir las obligaciones asumidas voluntariamente a través de los códigos de buenas prácticas cuando se haya manifestado la adhesión a estos en la oferta, promoción o publicidad.

f) Hacer ostentación de adhesión al arbitraje de consumo sin encontrarse adherido o utilizar distintivos de arbitraje de consumo que induzcan a error al consumidor.

g) Usar en la publicidad comercial los resultados de los estudios de mercado realizados por la Administración directamente o a través de entidades colaboradoras u organizaciones y asociaciones de consumidores.

**Artículo 64.** *Infracciones por incumplimiento de obligaciones o prohibiciones contractuales legales.*

Son infracciones por incumplimiento de obligaciones o prohibiciones contractuales legales:

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

b) Introducir cláusulas abusivas en los contratos.

c) Realizar ventas a domicilio prohibidas, así como incumplir las condiciones y requisitos de cualquier contratación a distancia según la normativa aplicable.

d) El uso de prácticas comerciales desleales con los consumidores.

**Artículo 65.** *Infracciones por incumplimiento de los deberes de los sujetos inspeccionados.*

Son infracciones por incumplimiento de los deberes de los sujetos inspeccionados:

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

b) Resistirse, obstruir o no facilitar las funciones de inspección, vigilancia o información, así como negarse a suministrar datos, copia o reproducción de documentos a los inspectores, y, en especial, la negativa encaminada a dificultar la toma de muestras o a hacer ineficaz la inspección. Asimismo, la aportación de información inexacta o documentación falsa.

c) Incumplir los requerimientos o medidas adoptados por la Administración, incluidas las de carácter cautelar, en especial manipular, trasladar o disponer sin autorización de productos inmovilizados o muestras depositadas reglamentariamente.

d) La excusa reiterada, la negativa o resistencia a la comparecencia de las personas físicas o jurídicas, titulares de empresas, actividades o establecimientos, o sus representantes legales, en las dependencias propias o en las oficinas de la dirección general competente en materia de consumo del Gobierno de La Rioja, siempre que medie citación en los términos establecidos en el artículo 47.

e) La negativa a colaborar con los órganos administrativos competentes en las actuaciones emprendidas para evitar los riesgos que presenten los productos que suministren o hayan suministrado a los consumidores.

**Artículo 66.** *Otras infracciones.*

a) Vulnerar la prohibición de prestación de servicios cuya falta de adecuación a la normativa haya sido suficientemente comprobada, cuando puedan causar un perjuicio para la seguridad o los intereses económicos de los consumidores.

b) Realizar acciones dirigidas a coartar el libre ejercicio por los consumidores o por sus organizaciones o asociaciones, de las facultades de reclamación o denuncia.

c) No disponer de hojas de reclamación, así como negarse o resistirse a suministrarlas a los consumidores que lo soliciten u ocultar o alterar las reclamaciones realizadas por este medio. Asimismo, suministrar hojas de reclamación que no sean oficiales a los consumidores que muestren su voluntad de presentar una reclamación.

d) No exhibir de modo visible el cartel anunciador de la existencia de las hojas de reclamación.

e) No contestar en plazo a los requerimientos realizados por los organismos públicos competentes para la tramitación de denuncias y reclamaciones que presenten los consumidores, así como la aportación de información inexacta o documentación falsa.

f) No atender el requerimiento de solicitud de información realizado por la Inspección de Consumo o autoridad competente por parte de empresas con participación pública, las organizaciones empresariales y corporativas, así como las asociaciones de consumidores.

g) La negativa injustificada a satisfacer las demandas del consumidor que cumpla las condiciones de adquisición de productos, bienes y servicios ofertados, siempre que se formulen de buena fe o conforme al uso establecido, así como cualquier tipo de discriminación respecto a las referidas demandas.

h) Imponer injustificadamente a los consumidores el deber de comparecer personalmente para ejercer sus derechos o realizar cobros, pagos o trámites similares, o exigir de forma abusiva la cumplimentación de impresos y la aportación de datos que impongan molestias desproporcionadas, así como obstaculizar, impedir o dificultar que los consumidores puedan ejercer sus derechos.

i) Actuar de forma discriminatoria contra consumidores o grupos de ellos por sus circunstancias personales o sociales o por haber ejercido sus derechos.

j) Imponer restricciones desproporcionadas al derecho a causar baja en los contratos de suministro de bienes o prestación de servicios.

k) En general, el incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en la presente ley, así como en la demás normativa de aplicación.

#### **Artículo 67. Calificación de las infracciones.**

1. Las infracciones se calificarán en leves, graves y muy graves. Inicialmente todas las acciones u omisiones recogidas en los artículos anteriores tendrán la calificación de leves, sin perjuicio de lo dispuesto en los puntos siguientes.

2. Las infracciones calificadas inicialmente como leves pasarán a ser calificadas como graves cuando concorra alguna de las siguientes circunstancias:

a) Haberlas cometido con dolo.

b) Tratarse de una infracción continuada, entendida como la realización de una pluralidad de acciones u omisiones que infrinjan el mismo o semejantes preceptos, en ejecución de un plan preconcebido o aprovechando idéntica ocasión afectando a uno o varios consumidores.

c) Tener una alta repercusión en el mercado, afectando a gran número de consumidores.

d) Cuantía del beneficio obtenido, en relación con el valor del producto, bien o servicio.

e) Que se produzcan en el origen de su producción o distribución, de forma consciente y deliberada o por falta de los controles y precauciones exigibles en la actividad, servicio o instalación de que se trate.

f) Que, en todo o en parte, sean concurrentes con infracciones sanitarias graves o estas hayan servido para facilitar o encubrir aquellas.

g) La negativa reiterada a facilitar información o prestar colaboración a los servicios de control e inspección.

h) Obstruir, no facilitar o no permitir a los inspectores de consumo la actividad de inspección o toma de muestras.

i) Si, calificando la infracción como leve, su comisión resultara para el infractor más beneficiosa que el cumplimiento de las normas infringidas.

j) La infracción prevista en el artículo 62.n) cuando se trate de adquisición de viviendas de nueva construcción.

k) La infracción prevista en el artículo 60.h) cuando se produzca un riesgo o daño efectivo y grave para la salud y seguridad de los consumidores.



l) El incumplimiento de las medidas cautelares, medidas administrativas no sancionadoras, así como de advertencias o requerimientos previos realizados por la Administración para la subsanación de las irregularidades detectadas.

m) La reincidencia o reiteración en dos o más infracciones leves en el último año.

3. Las infracciones tendrán la calificación de muy graves cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

a) Producir una alteración social grave, originando alarma o desconfianza en los consumidores o afectando desfavorablemente a un sector económico.

b) Haberse realizado explotando la especial situación de inferioridad o indefensión de determinados consumidores o grupos de ellos.

c) Haberse realizado aprovechando situaciones de necesidad de determinados consumidores o de bienes o servicios de uso o consumo ordinario y generalizado, así como originar igual situación.

d) Haberse realizado prevaliéndose el infractor de su situación de predominio en un sector del mercado.

e) La negativa absoluta a facilitar información o prestar colaboración a los servicios de control e inspección.

f) Las que, en todo o en parte, sean concurrentes con infracciones sanitarias muy graves o estas hayan servido para facilitar o encubrir aquellas.

g) Las que supongan la extensión de la alteración, adulteración o fraude a realizar por terceros a quienes se facilita la sustancia, medios o procedimientos para realizarlos, encubrirlos o enmascararlos.

h) La reincidencia o reiteración en dos o más infracciones graves en los dos últimos años.

## CAPÍTULO II

### Sanciones

#### **Artículo 68.** *Tipos de sanciones.*

1. A los responsables de las infracciones tipificadas en esta ley se les impondrá la sanción de multa.

2. En su caso, además de la multa, se podrán imponer las sanciones complementarias de cierre temporal o no utilización del establecimiento, suspensión del servicio, decomiso o publicidad de las sanciones.

3. Las sanciones se establecerán de conformidad con lo dispuesto en los siguientes artículos y sin perjuicio de las demás medidas no sancionadoras que procedan.

#### **Artículo 69.** *Cuantías de las multas.*

1. Las infracciones serán sancionadas con multas comprendidas entre los siguientes importes máximos y mínimos:

a) Infracciones leves: entre 300 y 3.000 euros.

b) Infracciones graves: entre 3.001 y 30.000 euros. Dicha cantidad podrá rebasarse hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos o los servicios objeto de infracción.

c) Infracciones muy graves: entre 30.001 y 600.000 euros.

2. Corresponderá al Consejo de Gobierno la revisión y actualización de las cuantías previstas para las sanciones pecuniarias.

#### **Artículo 70.** *Cierre temporal o no utilización del establecimiento o suspensión del servicio.*

1. Con carácter excepcional, en los casos de infracciones muy graves y en los de infracciones graves en las que concurran agravantes que lo justifiquen, podrá imponerse la sanción de cierre temporal de la empresa, el establecimiento, instalación o local, o la no utilización por el responsable del mismo, 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 por este medio.

2. Las sanciones del apartado anterior no podrán ser impuestas por un plazo superior a cinco años.

3. La facultad para acordar el cierre se atribuye al Consejo de Gobierno. La resolución que imponga estas sanciones determinará exacta y motivadamente el contenido y duración de las mismas.

4. Del acuerdo de cierre deberá darse traslado a la corporación local del término municipal en el que se ubique la empresa.

5. Igualmente, podrá ser impuesto como sanción a la empresa o profesional responsable el pago de los análisis necesarios para la comprobación de la infracción investigada, así como de los importes abonados por la Administración en concepto de toma de muestras o inutilización de productos durante los controles.

**Artículo 71. Publicidad de las sanciones.**

Por razones de ejemplaridad y siempre que concurra alguna de las circunstancias de riesgo para la seguridad o intereses económicos de los consumidores, reincidencia en infracciones análogas o acreditada intencionalidad, la autoridad que adopte la resolución del procedimiento podrá acordar la publicidad de las sanciones impuestas en el plazo de tres meses desde que la resolución sea firme. Dicha publicación incluirá el nombre de la empresa o personas físicas o jurídicas responsables y la clase o naturaleza de las infracciones, tanto en el Boletín Oficial de La Rioja como en los medios de comunicación social que se consideren adecuados para la prevención de futuras conductas infractoras.

**Artículo 72. Decomisos.**

1. Se podrá imponer el decomiso, total o parcial, de la mercancía adulterada, deteriorada, falsificada, fraudulenta, no identificada o que pueda entrañar riesgo para el consumidor, según lo que resulte proporcionado, de los efectos e instrumentos que, siendo propiedad del responsable, hubieran sido utilizados en la comisión de las infracciones muy graves o de las graves en que concurran agravantes que lo justifiquen.

2. No se acordará esta sanción respecto de la mercancía que haya sido o deba ser objeto de una medida de contenido similar que se haya adoptado o deba adoptarse sin finalidad punitiva para restablecer o asegurar los derechos de los consumidores.

3. La Administración decidirá en la misma resolución sancionadora el destino que, dentro de las previsiones que en su caso se hayan establecido reglamentariamente, haya de darse a la mercancía decomisada. Todos los gastos que origine el decomiso serán de cuenta del infractor.

**Artículo 73. Sujetos responsables.**

1. Serán responsables como autores las personas físicas o jurídicas que realicen las acciones u omisiones tipificadas como infracciones en esta ley.

2. El fabricante, importador, distribuidor o vendedor de bienes, productos o servicios responderán del origen, identidad e idoneidad de los mismos y de las infracciones comprobadas en ellos.

3. De los productos a granel será responsable el tenedor de los mismos, sin perjuicio de que se pueda identificar y probar la responsabilidad del anterior tenedor o proveedor.

4. En el supuesto de productos envasados, etiquetados o cerrados con cierre íntegro, responde de su calidad, composición, cantidad y seguridad la firma o razón social que figure en la etiqueta, presentación o publicidad, o el importador. Podrá eximirse de su responsabilidad probando su falsificación, incorrecta manipulación o conservación, siempre que se indique la forma de conservación.

5. Cuando en relación con los mismos bienes o servicios hayan intervenido distintos sujetos, tales como productores, importadores, distribuidores, minoristas u otros, cada uno será responsable como autor de la infracción que, en su caso, haya cometido. Las sanciones que se impongan a cada uno serán independientes, individualizadas y adecuadas a las circunstancias objetivas y subjetivas concurrentes en cada una de esas infracciones. Están incluidos en este supuesto los anunciantes, agencias y medios de publicidad respecto de las

infracciones en las que se infrinja lo dispuesto en la normativa sobre publicidad de determinados bienes o servicios.

6. Además de los autores, serán sancionados por su participación en infracciones ajenas:

a) Los profesionales que con su pericia o asesoramiento técnico hayan cooperado dolosa y necesariamente en la comisión de infracciones graves o muy graves.

b) Los gestores, directores o administradores de empresas y organizaciones cuando su conducta dolosa haya sido necesaria en la comisión de la infracción grave o muy grave por la entidad en la que prestasen sus servicios profesionales.

c) Los que, con beneficio propio, hayan colaborado en la comisión de infracciones graves o muy graves adquiriendo u ofertando productos o servicios ilegales, si han actuado dolosamente con conocimiento de la ilicitud, salvo que su conducta sea constitutiva de una infracción propia, en cuyo caso solo serán sancionados como autores.

7. Cuando una infracción sea imputada a una persona jurídica podrán ser consideradas también como responsables las personas que integren sus organismos rectores o de dirección, así como los técnicos responsables de la elaboración y control.

#### **Artículo 74. Agravantes y atenuantes.**

1. Para determinar concretamente, dentro de los mínimos y máximos establecidos, las sanciones que proceda imponer y su extensión, se tendrán en cuenta las circunstancias agravantes y atenuantes previstas en los apartados siguientes.

2. Son circunstancias agravantes:

a) El dolo, negligencia o culpa.

b) La reincidencia o reiteración según lo dispuesto en el artículo 76 de esta ley.

c) La cuantía del beneficio obtenido.

d) El haber originado globalmente a los consumidores un daño o perjuicio estimado en cuantía superior a 50.000 euros.

e) La posición relevante en el mercado del infractor.

f) El volumen de venta o de prestación de servicios afectados.

g) Que afecte a productos, bienes o servicios de uso común o de primera necesidad.

h) El incumplimiento de las advertencias o requerimientos previos realizados por la Administración para la subsanación de las irregularidades detectadas.

3. Son circunstancias atenuantes, en cualquier momento previo a la propuesta de resolución administrativa:

a) Haber corregido diligentemente las irregularidades en que consista la infracción, colaborado activamente para evitar o disminuir sus efectos u observado espontáneamente cualquier otro comportamiento de significado análogo.

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

4. Estas circunstancias agravantes o atenuantes no se apreciarán en aquellos supuestos en los que esta ley las haya incluido en el tipo infractor o hayan sido tenidas en cuenta para calificar la gravedad de la infracción.

#### **Artículo 75. Tramos de las multas.**

1. A efectos de graduación de la sanción de multa, en función de su gravedad, esta se dividirá en tres tramos, inferior, medio y superior, cuyo detalle es:

a) Infracciones leves:

1.1 Tramo inferior: desde 300 hasta 1.000 euros.

2.1 Tramo medio: desde 1.001 hasta 2.000 euros.

3.1 Tramo superior: desde 2.001 hasta 3.000 euros.

b) Infracciones graves:

- 1.1 Tramo inferior: desde 3.001 hasta 10.000 euros.
- 2.1 Tramo medio: desde 10.001 hasta 20.000 euros.
- 3.1 Tramo superior: desde 20.001 hasta 30.000 euros.

c) Infracciones muy graves:

- 1.1 Tramo inferior: desde 30.001 hasta 100.000 euros.
- 2.1 Tramo medio: desde 100.001 hasta 300.000 euros.
- 3.1 Tramo superior: desde 300.001 hasta 600.000 euros.

2. Sobre esta base se observarán, según las circunstancias que concurren, las siguientes reglas:

a) Si no concurren circunstancias atenuantes ni agravantes, el órgano sancionador, en atención a todas aquellas otras circunstancias de la infracción, individualizará la sanción dentro del tramo inferior.

b) Si concurren una o varias circunstancias atenuantes, la sanción se impondrá en su cuantía mínima.

c) Si concurre solo una circunstancia agravante, la sanción se impondrá en su tramo medio. Cuando sean varias o una muy cualificada se impondrá en el tramo superior.

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 76. Reincidencia y reiteración.**

1. Existirá reincidencia por la comisión en el término de dos años de más de una infracción igual o de la misma naturaleza cuando así haya sido declarado por resolución firme.

2. Se apreciará reiteración cuando, en el plazo de dos años anteriores a la comisión de la nueva infracción, el infractor hubiera sido sancionado de manera firme en vía administrativa por la comisión de otra infracción de las tipificadas en esta ley o en otras cuyo bien jurídico protegido sean los intereses de los consumidores, o condenado ejecutoriamente por un delito en el que hubieran resultado perjudicados sujetos en su condición de consumidores.

**Artículo 77. Principio de proporcionalidad.**

La imposición de sanciones pecuniarias se hará de manera que la comisión de las infracciones no resulte más beneficiosa para el infractor que el cumplimiento de la norma infringida, siempre con respeto al principio de proporcionalidad, guardándose la debida adecuación entre la gravedad del hecho constitutivo de la infracción y la sanción a imponer.

**Artículo 78. Efectos accesorios de las sanciones.**

1. Independientemente de las sanciones a que se refiere la presente ley, el órgano sancionador impondrá al infractor la obligación de restituir inmediatamente, en los casos de aplicación de precios superiores a los autorizados, a los comunicados, a los presupuestados o a los anunciados al público, la cantidad percibida indebidamente.

2. El órgano sancionador podrá proponer a la autoridad correspondiente, en el caso de las infracciones muy graves, o graves cualificadas, la supresión, la cancelación o la suspensión total o parcial de ayudas oficiales, tales como créditos, subvenciones, desgravaciones fiscales y otras que tuviese reconocidas o que hubiese solicitado la empresa sancionada.

3. Si correspondiese a las administraciones de la Comunidad Autónoma de La Rioja otorgar una ayuda solicitada por una empresa que haya sido objeto de una sanción firme por infracción grave o muy grave, el órgano al que corresponda resolver la solicitud podrá denegar la concesión de la ayuda, siempre y cuando no se haya producido la cancelación de los antecedentes en los términos previstos por la ley.

**Artículo 79.** *Ejecución de las sanciones.*

1. Las sanciones impuestas serán objeto de ejecución con arreglo a lo establecido en la legislación que le sea de aplicación.

2. Todas las administraciones públicas prestarán la debida colaboración para hacer efectiva la exacta ejecución de las sanciones.

CAPÍTULO III

**Potestad sancionadora y procedimiento sancionador**

**Artículo 80.** *Órganos competentes del Gobierno de La Rioja.*

1. La competencia para la iniciación del procedimiento sancionador por infracciones en materia de defensa del consumidor en el territorio de la Comunidad Autónoma de La Rioja corresponderá al titular de la dirección general competente en dicha materia.

2. La competencia para la resolución de los expedientes incoados en materia de consumo corresponderá:

a) Al titular de la dirección general competente en materia de consumo, para la imposición de sanciones por infracciones leves y graves.

b) Al titular de la consejería de la que dependa la competencia en dicha materia, para la imposición de sanciones muy graves cuya cuantía no exceda de 100.000 euros.

c) Al Consejo de Gobierno, para la imposición de sanciones por infracciones calificadas como muy graves, cuya cuantía exceda de 100.000 euros.

**Artículo 81.** *Competencias de la Administración local.*

1. Las corporaciones locales que asuman competencias en materia de consumo, podrán iniciar, instruir y resolver los procedimientos sancionadores, conforme a la legislación de régimen local y a sus propias normas de organización, hasta el límite máximo de la cuantía establecida para las infracciones graves, en el caso de que concurran las siguientes condiciones:

a) Que hayan sido detectadas o conocidas por los propios servicios municipales, ya sea por su labor inspectora, por denuncia o por cualquier otro medio.

b) Que la Administración autonómica no haya iniciado procedimiento sancionador.

c) Que se hayan cometido íntegramente en su término municipal.

2. Cuando los servicios municipales tengan conocimiento de infracciones en esta materia no localizadas exclusivamente en su término municipal, lo pondrán inmediatamente en conocimiento de la dirección general del Gobierno de La Rioja competente en materia de consumo remitiendo todo lo actuado y cuantos antecedentes obren en su poder.

3. La Administración autonómica no iniciará procedimiento contra el mismo sujeto a quien se estuviese tramitando un procedimiento sancionador por la Administración local si concurren los mismos hechos y fundamentos jurídicos. Sin embargo, si se descubrieran infracciones conexas en otros términos municipales de modo que resultara conveniente la instrucción de un único procedimiento, será tramitado y resuelto por el Gobierno de La Rioja.

**Artículo 82.** *Procedimiento sancionador.*

1. En lo no previsto en esta ley, se aplicará para todos los tipos de infracciones, cualquiera que sea su calificación, el procedimiento sancionador único dispuesto en la Ley 4/2005, de 1 de junio, de funcionamiento y régimen jurídico de la Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

2. Iniciado el procedimiento sancionador, si transcurre un año sin que se notifique al interesado la resolución, se entenderá caducado el procedimiento y se archivarán las actuaciones. Las solicitudes de pruebas periciales, así como de análisis y ensayos técnicos que fueran necesarios para determinar la responsabilidad, interrumpirán el cómputo de plazo de caducidad del procedimiento ya iniciado hasta que se obtengan los resultados de las pruebas.

3. Caducará la acción para perseguir las infracciones cuando, conocida por la Administración la existencia de una infracción y finalizadas las diligencias dirigidas al esclarecimiento de los hechos, hubiera transcurrido un año sin que la autoridad competente hubiera ordenado incoar el oportuno procedimiento. A estos efectos, cuando exista toma de muestras, las actuaciones de la inspección se entenderán finalizadas después de practicado el análisis inicial.

4. Las infracciones en materia de defensa del consumidor prescribirán a los cinco años. El plazo de prescripción comienza a contar desde el día de comisión de la infracción y se interrumpe en el momento en que el interesado tenga conocimiento de la iniciación de un procedimiento sancionador o de un procedimiento de mediación o arbitraje. Se podrá iniciar el procedimiento mientras la infracción no haya prescrito.

5. Las sanciones por faltas muy graves prescribirán a los cinco años; las impuestas por faltas graves, a los tres años, y las impuestas por faltas leves, a los dos años. El plazo de prescripción comienza a contar desde el día siguiente a aquel en que adquiera firmeza la resolución por la que se impone la sanción y se interrumpe por la iniciación con conocimiento del sancionado del procedimiento de ejecución.

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

7. La caducidad no producirá por sí sola la prescripción de las acciones del particular o de la Administración, pero los procedimientos caducados no interrumpirán el plazo de prescripción.

**Disposición adicional primera.** *Aplicación supletoria.*

En lo no previsto en la presente ley y las disposiciones que la desarrollen, será de aplicación la legislación del Estado y de la Unión Europea en materia de defensa de los consumidores y cuantas disposiciones se hayan dictado o se dicten en desarrollo de la misma.

**Disposición adicional segunda.** *Hoja de Reclamación.*

Se aprueba en el anexo I de esta ley el modelo único de Hoja de Reclamación, que será exigible de forma obligatoria a todos aquellos establecimientos que comercialicen productos y bienes, presten servicios o ejerzan actividades profesionales.

**Disposición adicional tercera.** *Modificación del Decreto 24/1996, de 3 de mayo, por el que se regula la Actividad de Prestación de Servicios Profesionales en el Domicilio de los Consumidores.*

1. Se modifica el artículo 2.10), que pasará a tener la siguiente redacción:

«10) Fecha y firma o sello del prestador del servicio y, en lugar situado junto a estos, un recuadro reservado para la firma del cliente, donde expresamente constará, escrito de puño y letra del consumidor, la frase “Presupuesto recibido antes de la realización de los trabajos”.»

2. Se añaden un apartado 5 y un apartado 6 al artículo 3, los cuales tendrán la siguiente redacción:

«5. El plazo de duración de la garantía, que será como mínimo de seis meses a contar desde la fecha de finalización de los servicios, sin perjuicio de los periodos de vigencia de garantías que para piezas, materiales y productos se establezcan.»

«6. Durante el periodo de vigencia de la garantía, el titular de la misma tendrá derecho a la reparación totalmente gratuita de los vicios o defectos de la reforma, instalación o reparación efectuada sobre la que recae la garantía, y de los daños y perjuicios por ellos ocasionados, debiendo el garante entregar al titular de la garantía un justificante de estas actuaciones. Las reparaciones de los defectos de la reforma o instalación ejecutada durante el periodo de vigencia de la garantía volverán a tener un periodo mínimo de garantía de 6 meses.»



**Disposición transitoria primera.** *Régimen transitorio.*

1. La presente ley no será de aplicación a los procedimientos administrativos iniciados antes de su entrada en vigor, los cuales se tramitarán y resolverán con arreglo a las disposiciones vigentes en el momento de su incoación.

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

**Disposición transitoria segunda.** *Adaptación empresarial.*

En el plazo de seis meses después de la promulgación de la presente ley, las obligaciones de disponer de hojas de reclamaciones, de habilitar los medios para que el consumidor pueda ejercer su derecho a reclamar sin que ello le suponga coste alguno y de un aval o seguro que garantice las cantidades entregadas a cuenta por los consumidores serán exigibles a todas las empresas que comercialicen productos y bienes, presten servicios o ejerzan actividades profesionales en el territorio de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

**Disposición derogatoria única.** *Derogación normativa.*

Quedan derogadas las normas de igual o inferior rango en lo que contradigan o se opongan a lo establecido en la presente ley.

**Disposición final primera.** *Desarrollo reglamentario.*

1. Se autoriza al Gobierno de La Rioja para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo y aplicación de la presente ley.

2. Las normas reglamentarias en materia de defensa al consumidor en el ámbito de la Comunidad Autónoma de La Rioja vigentes a la entrada en vigor de la presente ley mantendrán su vigencia con el mismo rango en todo aquello que no se oponga al contenido de lo dispuesto en esta ley.

**Disposición final segunda.** *Entrada en vigor.*

La presente ley entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el Boletín Oficial de La Rioja.

Por tanto, ordeno a todos los ciudadanos cumplan y cooperen al cumplimiento de la presente Ley y a los Tribunales y Autoridades la hagan cumplir.

Logroño, 12 de abril de 2013.

El Presidente,  
Pedro Sanz Alonso.

ANEXO

Modelo único de Hoja de Reclamación

Gobierno de La Rioja

HOJA DE RECLAMACIÓN

Fecha:.....

Hora:.....

DATOS DEL ESTABLECIMIENTO/SERVICIO (a rellenar por el reclamado)

..... Nombre o razón social	..... CIF/NIF
..... Dirección: Calle o plaza	..... Localidad
..... Actividad	..... Teléfono/Fax/Correo electrónico

DATOS DEL CONSUMIDOR (a rellenar por el reclamante)

.....  
Nombre y apellidos

.....  
DNI/NIE

.....  
Dirección: Calle o plaza

.....  
N.º Piso Código Postal Localidad

.....  
Teléfono/s de contacto

.....  
Correo electrónico

Motivos de la reclamación:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Documentos que adjunta (factura, ticket, muestra, etc.):

(Firma del reclamante)

Alegaciones del reclamado:

.....

.....

.....

.....

(Firma y sello del reclamado)

TESTIGOS (si hubiera):

Nombre, apellidos y DNI/NIE:

En caso de intervención de agentes de la autoridad:

Cuerpo y n.º de identificación:

El ejemplar n.º 1 deberá dirigirlo el reclamante a cualquiera de las Oficinas de Atención al Ciudadano del Gobierno de La Rioja, el ejemplar n.º 2 quedará en poder del reclamante y el n.º 3 en poder del reclamado.

Este texto consolidado no tiene valor jurídico.  
Más información en [info@boe.es](mailto:info@boe.es)