

Ley 11/2005, de 15 de diciembre, del Estatuto del Consumidor.

---

Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha  
«DOCM» núm. 255, de 20 de diciembre de 2005  
«BOE» núm. 46, de 23 de febrero de 2006  
Referencia: BOE-A-2006-3155

---

### TEXTO CONSOLIDADO

#### Última modificación: sin modificaciones

Las Cortes de Castilla-La Mancha han aprobado y yo, en nombre del Rey, promulgo la siguiente Ley

#### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Constitución Española establece en su artículo 51 que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo mediante procedimientos eficaces la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos, promoverán la información y educación, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectarles. La consagración de dicho artículo como uno de los principios rectores de la política social y económica que informarán la legislación positiva, la práctica judicial y la actuación de los poderes públicos, fue tenida en cuenta por la Comunidad Autónoma para dictar la primera norma autonómica, Ley 3/1995, de 9 de marzo, del Estatuto del Consumidor, en virtud de su competencia de desarrollo legislativo y ejecución en materia de defensa del consumidor y usuario, de acuerdo con las bases y la ordenación de la actividad económica general y la política monetaria del Estado, las bases y coordinación general de la sanidad, en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131 y en los números 11, 13 y 16 del apartado 1 del artículo 149 de la Constitución, que el artículo 32.6 del Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha atribuye a la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Transcurridos 10 años desde la promulgación de la Ley 3/1995, la evolución social habida desde entonces, tanto en las necesidades de la protección del consumidor como en la legislación que le afecta, incluida la producida por las instituciones comunitarias europeas, y en la misma relación el Derecho estatal y autonómico, hacen conveniente la aprobación de la nueva Ley. Desde esta perspectiva se concretan algunos derechos y se realiza una reordenación más sistemática y coherente.

Entre las dos posibilidades que la técnica legislativa ofrece para la modificación de una norma con rango de ley, modificación parcial o derogación total, se ha optado por esta última por considerarse más acertada debido a la modificación de envergadura que sufre la anterior norma, sin perjuicio que la nueva reproduzca algunos contenidos de la Ley 3/1995.

Para la elaboración de la presente Ley se ha tenido en cuenta la existencia de la normativa comunitaria en esta materia, que en los últimos tiempos se ha visto incrementada debido a una mayor incidencia del derecho de los consumidores y usuarios en el mercado de bienes y servicios. Entre las normas comunitarias debe destacarse la de seguridad general de los productos, responsabilidad por productos defectuosos, sistemas de pago,

comercialización a distancia de servicios financieros, pensiones, seguros e inversiones, ventas a domicilio, utilización de inmuebles en régimen de tiempo compartido, viajes combinados, acciones de cesación, cooperación administrativa, seguridad de los servicios y responsabilidad de los proveedores de servicios, comercio electrónico, servicios de interés general, prácticas comerciales desleales, publicidad comparativa y engañosa, indicación de precios, cláusulas abusivas en los contratos, venta y garantías de los bienes de consumo y venta a distancia.

La promulgación de esta norma dota a las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma del instrumento apropiado para el encuadramiento de su actividad reglamentaria y administrativa. La distribución de competencias permite conjugar las actuaciones de las Administraciones locales y autonómica, evitando la dispersión de recursos y consignando, en definitiva, un elevado grado de protección de los consumidores y usuarios.

La Ley reconoce los derechos básicos de consumidores y usuarios que se sintetizan en los siguientes: derecho a la protección de la salud y seguridad, derecho a la protección de los intereses económicos y sociales, derecho a la protección jurídica, administrativa y técnica, derecho a la información, educación y formación y el derecho a la representación, audiencia y participación. A partir de ahí, se desarrollarán cada uno de estos derechos. No obstante, la concreción normativa de estos derechos no se agota en esta Ley, habrá que tener en cuenta los desarrollos legislativos de otras materias cercanas o conexas, que también regulan los derechos de los consumidores y usuarios.

El control e inspección es uno de los aspectos más importantes de la actuación administrativa de protección de los consumidores y usuarios, no sólo por tratarse de una actividad previa y orientada exclusivamente al procedimiento sancionador sino por sus funciones preventivas ante situaciones de riesgo.

La Ley dedica un capítulo al régimen sancionador en el que incluye como novedad respecto de la Ley 3/1995, de 9 de marzo, la competencia sancionadora de las autoridades en materia de consumo en todas las infracciones cometidas en el territorio de Castilla-La Mancha, cualquiera que sea el domicilio o lugar del establecimiento o domicilio del responsable.

## CAPÍTULO I

### Disposiciones generales

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

La presente Ley tiene por objeto garantizar la protección de los derechos y los legítimos intereses de los consumidores y usuarios en el territorio de Castilla-La Mancha, en cumplimiento del mandato del artículo 51, apartados 1 y 2, de la Constitución Española y en el ejercicio de la competencia que le atribuye a la Junta de Comunidades el artículo 32.6 de su Estatuto de Autonomía.

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

1. A los efectos de esta Ley, son consumidores y usuarios las personas físicas o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva, de quienes los producen, facilitan, suministran o expiden.

2. No tendrán la consideración de consumidores o usuarios quienes sin constituirse en destinatarios finales, adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios, con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros.

#### **Artículo 3.** *Situaciones de protección prioritaria.*

1. Los colectivos de consumidores y usuarios que se encuentren en situación de inferioridad, subordinación, indefensión o desprotección serán objeto de especial protección por la Administración Regional, en el marco de lo dispuesto en la presente Ley, en especial los niños, adolescentes, ancianos, mujeres gestantes, mujeres solas con cargas familiares y

con bajos ingresos, mujeres afectadas por procesos de marginación, enfermos, discapacitados, inmigrantes o sectores económicos y sociales más débiles.

2. La Administración Regional extremará su atención con relación a los productos o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

## CAPÍTULO II

### Principios generales y competencias

**Artículo 4.** *Principios generales de actuación en materia de consumo.*

1. Las Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha garantizarán con medidas eficaces la defensa y protección de los consumidores y usuarios, dentro del ámbito de su competencia.

2. Las Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha harán uso de sus competencias normativas y sancionadoras y ejercerán medidas de vigilancia especial y permanente para asegurar el cumplimiento de la normativa reguladora sobre:

a) La calidad higiénico-sanitaria de los alimentos y bebidas y de los establecimientos donde se elaboren, almacenen o expendan.

b) El origen, distribución y utilización de los productos tóxicos y sustancias peligrosas.

c) La seguridad y habitabilidad de viviendas y sus servicios comunitarios, tales como fluido 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 facilitación de los medios y recursos para que los consumidores y usuarios puedan articular y hacer efectivas sus quejas y reclamaciones por los bienes que adquieran y servicios que disfruten.

m) La protección de los intereses económicos de los consumidores en cualesquiera modalidades de ventas especiales y ante las promociones comerciales.

n) La distribución al por menor de carburantes y combustibles de automoción en instalaciones de venta al público.

3. Las Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha velarán especialmente y colaborarán, de acuerdo con la legislación vigente, por la defensa y protección de los consumidores y usuarios en situaciones catastróficas o de emergencia, o de perturbación grave en el abastecimiento o suministro de bienes de primera necesidad y de servicios esenciales para la comunidad.

4. Las Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha fomentarán el asociacionismo de consumo como un instrumento básico de protección al consumidor y usuario.

5. La Junta de Comunidades actuará conjuntamente con el resto de las Administraciones Públicas, por medio de sistemas de intercambio rápido de información establecidos en la legislación estatal o que se puedan establecer por la Administración Regional.

6. La Junta de Comunidades se coordinará con las Administraciones Públicas en las actuaciones relativas a la protección de los consumidores.

7. La Administración Autonómica podrá establecer mecanismos de cooperación con centros técnicos tanto públicos como privados al objeto de que colaboren y cooperen con ella en la elaboración de estudios, informes y asesoramiento en materia de consumo.

**Artículo 5.** *Competencias del Consejo de Gobierno y la Administración de la Comunidad Autónoma.*

1. Al Consejo de Gobierno le corresponde realizar la planificación general de la política de consumo en la Comunidad Autónoma, aprobar los reglamentos que sirvan de desarrollo a la presente Ley y promover programas de actuación conjunta y mecanismos de coordinación con las Entidades locales, prestándoles apoyo técnico y financiero dentro del marco de cooperación que se establezca en cada caso.

2. Corresponde a los servicios de inspección de la Administración Regional, dentro de la programación general, el cumplimiento de las funciones previstas en la presente Ley y, en particular, la realización de las inspecciones necesarias para garantizar el cumplimiento de los deberes establecidos por la legislación sobre productos y servicios de uso y consumo.

3. Los servicios de inspección de consumo de la Administración de la Junta de Comunidades y de las Entidades locales se complementarán entre sí y se prestarán mutua asistencia, colaborando con los órganos de otras Administraciones en la realización de diligencias que les competan por razón de la materia y el territorio.

**Artículo 6.** *Competencias de las Administraciones Locales.*

1. Corresponde a las Corporaciones locales de Castilla-La Mancha promover y desarrollar la protección y defensa de los consumidores en sus respectivos ámbitos territoriales, con el alcance y contenido que les atribuye la presente Ley y el resto de las normas jurídicas de aplicación, en el marco de la planificación y programación y financiación generales que establezcan los órganos señalados por el Consejo de Gobierno de la Comunidad Autónoma, sin perjuicio de las planificaciones propias o complementarias que establezcan las mismas.

2. En concreto las Administraciones locales ejercerán las siguientes competencias:

a) La información y educación de los consumidores y usuarios y el establecimiento de oficinas y servicios 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 e identidad, su etiquetado, presentación y publicidad y los demás requisitos o signos externos que hacen referencia a sus condiciones de higiene, salubridad y seguridad, sin perjuicio de las competencias atribuidas en el apartado segundo del artículo anterior y con sujeción a los principios indicados en el apartado tercero.

c) El apoyo y fomento de las asociaciones de consumidores y usuarios radicadas en su territorio.

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

e) La adopción de las medidas urgentes, requiriendo las colaboraciones precisas, en los supuestos de crisis o emergencias que afecten a la salud, seguridad o intereses económicos de los consumidores.

f) La imposición de sanciones pecuniarias, con el límite máximo de la cuantía establecido para las faltas graves, por la comisión de infracciones en materia de defensa del consumidor y usuario cuando se trate de empresas radicadas en su término municipal o la infracción se hubiera cometido en el mismo.

A efectos de la necesaria coordinación respecto a la consideración de antecedentes y para evitar una duplicidad de las sanciones, darán conocimiento a la Administración Regional de los procedimientos que inicien y de las sanciones que impongan.

3. Las funciones derivadas de las competencias atribuidas en los puntos a) al d) del apartado anterior podrán ser ejercidas por medio de las fórmulas asociativas previstas en la legislación de régimen local.

CAPÍTULO III

**Derechos de los consumidores**

**Artículo 7.** *Derechos de los consumidores.*

1. Son derechos básicos de los consumidores:

a) La protección frente a los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad, incluyendo aquellos que amenacen el medio ambiente y la calidad de vida.

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

c) La protección jurídica, administrativa y técnica y la reparación o indemnización de daños y perjuicios, cuando proceda.

d) La información adecuada y suficiente sobre bienes y servicios y la educación y formación en materia de consumo.

e) La representación, a través de sus organizaciones, para la defensa de sus intereses, y la participación y la consulta en las materias que les afecten.

2. Se consideran nulos de pleno derecho la renuncia previa a los derechos reconocidos en esta ley a consumidores y usuarios en la adquisición y utilización de bienes y servicios, así como todo pacto en contrario a sus normas imperativas o prohibitivas.

Los actos en fraude de ley no impedirán la debida aplicación de la norma que se hubiere tratado de eludir.

**Sección 1.ª Derecho a la protección de la salud y la seguridad**

**Artículo 8.** *Seguridad en los productos, bienes y servicios.*

1. Los productos, bienes y servicios comercializados no representarán riesgo alguno para su salud y seguridad ni para el medio ambiente salvo los usual y reglamentariamente admitidos en condiciones normales y previsibles de utilización.

2. Un producto se considerará seguro si es conforme a lo dispuesto en la normativa estatal en materia de seguridad general de los productos.

3. La posibilidad de obtener niveles superiores de seguridad o de adquirir otros productos que representen menor grado de riesgo no será razón suficiente para considerar que un producto es inseguro o peligroso.

**Artículo 9.** *Responsabilidad en materia de seguridad de los productos.*

1. Los productores tienen el deber de comercializar únicamente productos seguros y de probar tal seguridad ante la autoridad que se lo requiera.

2. Dentro de los límites de sus respectivas actividades, los productores deben informar a los consumidores y usuarios, por medios apropiados, de los riesgos que no sean inmediatamente perceptibles sin 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.

3. 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 los reglamentos específicos, se estará a lo que éstos prevean.

b) 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, 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 especiales, retirar los productos del mercado o recuperarlos de los consumidores.

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 al de un año a partir del final de esa fecha.

4. Los distribuidores tienen el deber de distribuir sólo 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.

5. Los distribuidores 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 productos, en particular la identidad de sus proveedores, y, en caso de no ser minoristas, su destino, y proporcionando aquélla, 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 deberán acreditar que los productos, bienes y servicios puestos en el mercado en el territorio de Castilla-La Mancha cumplen con la normativa medioambiental que sea de aplicación obligatoria y, especialmente, que han asumido los costes de recuperación de envases y embalajes y residuos de envases o que han satisfecho el coste de valorización. En el supuesto de valorización, los distribuidores deberán acreditar expresamente que han soportado dicho coste.

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

9. Si el productor o distribuidor tienen su domicilio social en otra Comunidad Autónoma y el producto se ha distribuido en más de una, la comunicación a que se refiere el apartado anterior se realizará conforme a lo dispuesto en la normativa estatal.

## **Sección 2.<sup>a</sup> Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales**

### **Artículo 10. Marco legal.**

Los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores deberán ser respetados en los términos establecidos en esta Ley y en la legislación general sobre defensa de los consumidores y usuarios. Los casos de concurrencia entre esta normativa y las disposiciones civiles, mercantiles y las que regulan el comercio exterior e interior y el régimen de autorización de cada producto o servicio se resolverán de acuerdo con el principio de condición más beneficiosa para el consumidor.

**Artículo 11.** *Derechos de los consumidores en la oferta, adquisición, utilización y disfrute de bienes y servicios.*

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

a) Exigir y a que le sean facilitados los datos, características y condiciones que se incluyan en la oferta, promoción o publicidad. No obstante si el contrato contuviese cláusulas más beneficiosas, estas prevalecerán sobre el contenido de la oferta, promoción o publicidad.

b) A obtener información completa, veraz y transparente sobre las características esenciales de los bienes y servicios puestos a disposición en el mercado, de acuerdo con la normativa vigente.

c) 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.

d) A que se tengan por no puestos los pactos contractuales que infrinjan en perjuicio del consumidor los precios máximos legal o reglamentariamente establecidos.

e) A que no se realice el corte del suministro de servicios de interés general salvo en los casos previstos en la legislación vigente.

f) A exigir los servicios de asistencia técnica y de repuestos durante el plazo mínimo legalmente establecido en la contratación de bienes de naturaleza duradera.

g) A que no se les exija el pago de cantidades adelantadas o anticipos de cualquier clase en la compraventa de vivienda o en la adquisición de derechos inmobiliarios sino en los términos y con las garantías legalmente establecidas.

h) A que no se les repercuta los gastos, costes, mejoras o incrementos de precio de cualquier clase por prestaciones que no hayan sido debidamente aceptadas por ellos o por la adquisición de bienes o servicios que los consumidores no han tenido una oportunidad real de rechazar.

i) A que el contrato conste por escrito y a que se les expida recibo justificante, factura detallada o documento acreditativo o recibo de depósito, sin sobre coste alguno, cuando sean exigidos por el adquirente o impuestos por la norma correspondiente.

j) A la elaboración de un presupuesto previo en la adquisición de bienes o prestación de servicios cuyo precio no pueda ser determinado en el momento de su contratación. Las personas físicas o jurídicas que ejerzan actividades o presten servicios profesionales estarán obligados a la elaboración de un presupuesto en el que se especifiquen, en términos perfectamente claros, los datos identificativos del prestador, período de validez del presupuesto y coste total del servicio, incluidos todos los conceptos, recargos e impuestos aplicables.

k) A la entrega de un documento de garantía en la compra de bienes duraderos, cuando esta garantía sea exigible conforme a la normativa aplicable.

l) A la entrega de un documento de revocación y a revocar y desistir del contrato, en los términos previstos en la normativa vigente.

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

n) A la entrega, a petición propia, por el proveedor de bienes y servicios, incluidos los servicios profesionales, de un ejemplar autorizado de hojas de reclamaciones, lo que deberá anunciarse de manera conveniente, en los términos previstos en la normativa en vigor.

ñ) A la exposición pública y visible de los precios y tarifas vigentes, junto a los productos, bienes y servicios.

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

p) A que no se incluyan en los contratos cláusulas o estipulaciones no negociadas individualmente que perjudiquen al consumidor, contra la buena fe, causando un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato.

q) A que no se les impongan restricciones desproporcionadas al derecho de causar baja en los contratos de suministro de bienes o prestación de servicios.

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

2. El ejercicio de estos derechos se llevará a cabo sin perjuicio de los derechos de los consumidores regulados en la normativa sectorial correspondiente.

### **Sección 3.ª Protección jurídica, administrativa y técnica**

#### **Artículo 12. Actuaciones de protección.**

1. La Administración Regional desarrollará las actuaciones jurídicas, administrativas y técnicas que sean precisas para la efectiva protección de los consumidores en su territorio y dirigirá su actividad permanente a:

- a) Programar y realizar actuaciones de inspección y control de calidad de productos, bienes y servicios.
- b) Adoptar las medidas administrativas oportunas para la protección frente a cada clase de riesgo.
- c) Desarrollar la legislación a fin de lograr un elevado nivel de protección de los consumidores.
- d) Favorecer la existencia de mecanismos de solución amistosa de las demandas de los consumidores.
- e) Potenciar la cooperación técnica y jurídica con centros y entidades colaboradoras.

2. De conformidad con la legislación estatal, los consumidores tienen derecho a ser indemnizados por los daños o perjuicios demostrados en el consumo de bienes y servicios, salvo que el daño haya sido causado por su culpa exclusiva o por la de las personas de las que deban responder civilmente.

#### **Artículo 13. Reclamaciones.**

1. Los establecimientos que comercialicen productos y bienes, presten servicios o ejerzan actividades profesionales, en el territorio de Castilla-La Mancha, tendrán a disposición de los consumidores y usuarios hojas de reclamaciones, que deberán anunciarse convenientemente, en los términos previstos en la normativa vigente.

2. En los supuestos de prestación de servicio a domicilio, el prestador de los mismos deberá tener a disposición del usuario hojas de reclamaciones.

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

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

#### **Artículo 14. Mediación y arbitraje.**

1. Las Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha cooperarán para poner a disposición de los consumidores y de los profesionales y empresarios sistemas operativos para resolver amistosamente las reclamaciones en materia de consumo, y promoverán, en colaboración con la Administración del Estado, el desarrollo del Sistema Arbitral de Consumo y la adhesión al mismo de las empresas y los profesionales de toda la Comunidad Autónoma.

2. Igualmente, las Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha propiciarán en sus respectivos ámbitos que las entidades o empresas públicas que dependan de ellas y las entidades o empresas privadas que gestionen servicios públicos o reciban recursos de aquéllas establezcan en sus contratos la adopción del Sistema Arbitral de Consumo para resolver los conflictos y reclamaciones de los consumidores surgidos en su actividad.

**Sección 4.<sup>a</sup> Información y educación del consumidor**

**Artículo 15. Derecho a la información y a la difusión de la información.**

1. Los bienes, productos y servicios puestos a disposición de los consumidores deberán incorporar o permitir de forma cierta y objetiva, una información veraz, eficaz y suficiente sobre sus características esenciales.

2. La información se orientará prioritariamente al conocimiento de los requisitos que resulten legalmente exigibles a los productos y servicios, de manera que los consumidores puedan asegurarse de la identidad de los mismos, realizar su elección basándose en criterios de racionalidad y utilizarlos de modo satisfactorio, participando activamente en su propia protección frente a la publicidad, promoción y oferta ilícitas. La Administración Regional velará por la protección frente a la publicidad, promoción y oferta ilícitas y en especial, la dirigida a la población en edad infantil o hacia otros colectivos especialmente vulnerables.

3. A efectos de lo dispuesto en el apartado primero serán consideradas características esenciales de los productos o servicios, en todo caso:

a) Precio total, al contado y a plazo, con especificación de costes, impuestos, comisiones o suplementos y tipos de interés, así como el precio anterior, en los casos exigidos en la normativa reguladora del comercio minorista.

b) El derecho de desistimiento o revocación por parte del consumidor, cuando sea reconocido por la legislación aplicable.

c) Las garantías concedidas por el fabricante o vendedor o prestador del servicio.

d) La identificación de fabricante o vendedor a efectos de reclamaciones.

e) La existencia de seguros, cuando los mismos sean obligatorios.

f) La existencia de períodos mínimos de contratación y en su caso los depósitos de garantía exigidos.

g) Todas aquellas que sean el objeto de información obligatoria en la compraventa de vivienda, en los términos previstos en la legislación estatal y autonómica.

h) En la prestación de servicios de la sociedad de la información, la información exigible conforme a los artículos 20, 27 y 28 de la Ley estatal 34/2002, de 11 de julio, de los servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, o a los correspondientes artículos de la norma estatal que la sustituya.

i) Todas aquellas indicaciones que sean objeto de información obligatoria en los productos alimenticios e industriales, incluidos los componentes modificados genéticamente, conforme a la legislación europea, estatal y autonómica.

4. La Administración Regional:

a) Impulsará la difusión de la información y el acceso a la educación de los ciudadanos como consumidores, concertando con los agentes económicos y sociales de la Región fórmulas de participación activa en las campañas informativas y educativas institucionales.

b) Promoverá la existencia de espacios y programas divulgativos sobre consumo en los medios de comunicación. En especial, en los medios de comunicación de titularidad pública y en los que la Administración Regional tenga participación.

c) Fomentará, en colaboración con las organizaciones empresariales, la existencia de distintivos para productos, bienes y servicios de la región caracterizados por incorporar un elevado nivel de calidad.

**Artículo 16. Oficinas Municipales de Información al Consumidor.**

1. La Administración Regional impulsará la implantación y consolidación de Oficinas Municipales de Información al Consumidor que presten servicios en todo el territorio de Castilla-La Mancha y fomentará sus actividades, aportando ayuda técnica y financiera para el cumplimiento de sus fines. Allí donde sea preciso para la prestación de este servicio los municipios podrán mancomunarse.

2. Las Oficinas Municipales de Información al Consumidor tendrán como funciones propias, sin perjuicio de las establecidas por la legislación estatal y por la legislación autonómica sectorial, las siguientes:

a) Informar, ayudar y orientar a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos, y servir de mediadoras en las reclamaciones de consumo dentro de su ámbito territorial de actuación.

b) Recibir, registrar y acusar recibo de denuncias, reclamaciones y solicitudes de arbitraje, y remitir a los órganos o entidades correspondientes, con seguimiento de las mismas para informar debidamente a los interesados.

c) Servir de cauce de mediación voluntaria en conflictos entre consumidores, usuarios, productores y distribuidores.

d) Recibir peticiones concretas, elevándolas a las autoridades competentes, a fin de modificar algunos de los servicios que prestan, o establecer otros nuevos si se considera necesario.

e) Realizar tareas de educación y formación en materia de consumo, mediante campañas informativas o programas dirigidos a mejorar el nivel de educación específica y formación de los consumidores.

f) Facilitar datos referentes al registro y autorización de bienes y servicios, y los de aquellos que se encuentren suspendidos, retirados o prohibidos por su riesgo o peligrosidad.

g) Facilitar información a las asociaciones de consumidores sobre sanciones firmes impuestas por infracciones contra los derechos de los consumidores, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 41.2 de esta Ley.

h) Facilitar información sobre la regulación de los precios y condiciones de bienes o servicios de uso o consumo común, ordinario generalizado.

i) Asistir, apoyar y potenciar las organizaciones de consumidores, con deber de facilitación de toda la información necesaria sobre existencia y actividades de las mismas.

j) Disponer de documentación técnica y jurídica sobre temas de consumo, así como potenciar su investigación y estudio.

k) Servir de sede para el desarrollo de las actividades del sistema arbitral de consumo.

l) Realizar, en colaboración con la Administración Regional, funciones de control e inspección sobre productos, bienes y servicios.

3. Se crea un Registro de Oficinas de Información al Consumidor. Se determinarán reglamentariamente las condiciones, características y requisitos que deben reunir las Oficinas de Información al Consumidor para proceder a su inscripción, la cual posibilitará su acceso a:

a) Las bases de datos, fondos documentales y resultados de estudios, ensayos, análisis o controles de calidad en posesión de la Administración de la Junta de Comunidades en relación con las materias que constituyen el objeto de la información básica que faciliten.

b) A recibir el apoyo técnico y económico que establezca la Administración Regional.

4. Queda prohibida cualquier forma de publicidad no institucional en las dependencias de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor, así como en los demás espacios públicos que sean paso obligado para acceder a dichas dependencias.

#### **Artículo 17. Cooperación en programas conjuntos.**

La Administración de la Junta de Comunidades concertará con las Entidades locales fórmulas de participación activa de éstas en programas conjuntos de protección de los consumidores, y entre ellos, los de atención de demandas, información, formación, educación y cooperación en materia de consumo entre las Administraciones locales de toda la Unión Europea.

Esta cooperación conllevará el asesoramiento y la orientación de los consumidores y usuarios y de los productores y distribuidores en sus respectivas transacciones dentro de la Unión Europea.

#### **Artículo 18. Derecho a la educación.**

1. Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma velarán para que los ciudadanos puedan recibir información y educación en materia de consumo, conocer sus derechos como consumidores y la manera de ejercerlos con responsabilidad, como una contribución a la formación integral de la persona.

2. La Administración Regional, con el objetivo de hacer efectivo este derecho a la educación en materia de consumo, adoptará las medidas oportunas para:

a) Establecer la colaboración precisa con los órganos competentes para incluir la educación del consumidor dentro del currículo ordinario, en todos los ciclos y niveles de la educación obligatoria.

b) Asegurar la formación permanente en materia de consumo del personal docente, en colaboración con los organismos competentes en materia de educación.

c) Asegurar la formación permanente en materia de consumo del personal que ejerza funciones de información y orientación a los consumidores.

d) Elaborar y publicar materiales didácticos de apoyo a la educación y formación de los consumidores.

3. La educación del consumidor estará orientada a la adecuación de las pautas de consumo hacia la utilización racional de los recursos, a la prevención del sobreendeudamiento, a la incorporación de valores ecológicos en las decisiones individuales de compra, uso, disfrute y eliminación de los productos de consumo y a la corresponsabilización y participación del consumidor en la conservación del medio ambiente y en la consecución del desarrollo sostenible.

### **Sección 5.ª Representación, audiencia y participación**

**Artículo 19.** *Régimen jurídico de las organizaciones de consumidores y usuarios.*

1. A los efectos de esta Ley, se consideran organizaciones o asociaciones de usuarios y consumidores las entidades privadas sin ánimo de lucro cuyo objeto social determinado estatutariamente sea la defensa y protección de los intereses de los usuarios y consumidores, bien con carácter general, bien con relación a determinados productos o servicios, siempre que se constituyan de acuerdo a la legislación vigente en materia de asociaciones.

2. Asimismo, se consideran organizaciones o asociaciones de usuarios y consumidores, a los efectos de esta Ley, a las entidades constituidas en Castilla-La Mancha exclusivamente por usuarios o consumidores con arreglo a la normativa autonómica sobre cooperativas, entre cuyos fines figure necesariamente la educación y formación de sus socios en materia de consumo y estén obligadas a constituir un fondo social integrado por las aportaciones de los socios y destinen el 15 % como mínimo, de los excedentes netos de cada ejercicio económico exclusivamente a la defensa, información, educación y formación de los socios en materias relacionadas con el consumo.

3. Para poder gozar de los derechos y beneficios que esta Ley otorga a las asociaciones y organizaciones de usuarios y consumidores éstas deberán cumplir con los siguientes requisitos:

a) Figurar inscritas en el Registro de Organizaciones de Consumidores y Usuarios de Castilla-La Mancha.

b) Aplicar los medios de fomento y ayuda que se les otorgue para tal fin a la exclusiva defensa de los consumidores.

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

d) Cumplir los requisitos que reglamentariamente se establezcan para cada tipo de beneficios, teniendo en cuenta, entre otros, criterios de implantación territorial, número de asociados y programas de actividades.

e) Poseer capacidad técnica e infraestructura suficiente.

4. Son derechos de las organizaciones o asociaciones de usuarios y consumidores en Castilla-La Mancha:

a) La presencia en los órganos de participación y representadas en los consejos de carácter sectorial en los que se conozcan asuntos que puedan interesar a los consumidores, así como en el Consejo Regional de Consumo.

b) La legitimación para promover como interesadas procedimientos administrativos para la defensa de los intereses de los consumidores en todo el ámbito territorial de Castilla-La

Mancha, así como para personarse en los procedimientos iniciados por terceros, especialmente en relación al cese de prácticas engañosas o fraudulentas en la oferta, promoción y publicidad de bienes y servicios en el ámbito autonómico.

- c) La participación en el Sistema Arbitral de Consumo, previa adhesión al mismo.
- d) La obtención de información sobre los asuntos de su interés.
- e) Ejercer las correspondientes acciones judiciales y extrajudiciales en defensa de sus socios, de la asociación y de los intereses colectivos de los consumidores en general, de conformidad con la legislación aplicable.
- f) Integrarse en agrupaciones o federaciones con idénticos fines y de ámbito territorial más amplio.
- g) Exigir la rectificación pública de las comunicaciones e informaciones publicitarias engañosas o ilícitas y ejercitar en estos casos el derecho de réplica, de acuerdo a la normativa vigente.
- h) Participar en la elaboración y aprobación de los modelos de contratos de prestación de servicios si son prestados por las Administraciones a través de empresas públicas o privadas.
- i) Propiciar sistemas de resolución de conflictos.
- j) Formular peticiones y ejercer iniciativas, en el marco de la legislación vigente, acerca del funcionamiento de los servicios públicos, y particularmente, de los prestados por las empresas públicas autonómicas.
- k) Ser oídas, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 22, en el procedimiento de elaboración de disposiciones generales que puedan afectar a sus respectivos intereses.

**Artículo 20.** *Fomento de las organizaciones de consumidores y usuarios.*

1. La Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha reconoce que las organizaciones de consumidores y usuarios constituyen el cauce de representación y participación de los consumidores. Las Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha fomentarán, en sus respectivos ámbitos, el asociacionismo de los consumidores de Castilla-La Mancha y promoverán el diálogo de sus organizaciones con las de empresarios mediante la creación de Consejos Sectoriales de Consumo.

La Administración Regional de la Junta de Comunidades concertará con las organizaciones de consumidores y usuarios fórmulas de participación activa de éstas en programas conjuntos de protección de los consumidores, entre otros, en los referidos a asistencia técnica y defensa jurídica, atención de demandas, investigación, información, formación, educación y participación en órganos colegiados de naturaleza consultiva.

2. A las organizaciones o asociaciones de usuarios y consumidores de Castilla-La Mancha se les concederán los siguientes beneficios:

- a) Recibir asistencia técnica y financiera con objeto de que se personen como parte en los procesos judiciales en los que se hallen implicados los derechos o intereses legítimos de los consumidores de Castilla-La Mancha.
- b) Acceder a las ayudas y subvenciones que convoquen y concedan las Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha.
- c) Acceder a los establecidos en la legislación específica sobre el voluntariado, pudiendo constituir la protección del consumidor una de sus áreas de intervención.
- d) Solicitar y poder ser declaradas de utilidad pública, conforme a lo que reglamentariamente se determine.

3. Las organizaciones de consumidores y usuarios quedan obligadas en cualquier caso a aplicar los medios de ayuda y colaboración que reciban con esta finalidad exclusivamente a la defensa de los consumidores o a la obtención de los medios instrumentales y personales para conseguir dichas finalidades.

4. Las organizaciones de consumidores y usuarios ajustarán sus actuaciones a los principios de buena fe, lealtad y diligencia, no pudiendo divulgar datos que no se encuentren respaldados por acreditaciones, resultados analíticos o controles de calidad suficientemente contrastados.

5. Las organizaciones de consumidores no podrán gozar, en ningún caso, de los beneficios antes citados cuando incluyan como asociadas a personas jurídicas con ánimo de

lucro, perciban ayudas o subvenciones de empresas o agrupaciones de empresas suministradoras de bienes y servicios a los consumidores, efectúen publicidad no exclusivamente informativa de dichos bienes y servicios, se dediquen a actividades distintas de la defensa de los intereses de los consumidores, con la excepción en este último supuesto de las cooperativas referidas en el artículo 20.2 de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios, o actúen con manifiesta temeridad judicialmente apreciada.

**Artículo 21. Registro.**

En el Registro de organizaciones de consumidores y usuarios de Castilla-La Mancha adscrito a la Dirección General competente en materia de consumo podrán inscribirse aquéllas organizaciones cuya finalidad principal sea la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios, según lo dispuesto reglamentariamente, sin perjuicio de la obligatoriedad de la inscripción para que se les reconozcan los derechos y puedan gozar de los beneficios establecidos en la presente Ley.

**Artículo 22. Audiencia.**

1. Las organizaciones de consumidores y usuarios y las asociaciones empresariales, legalmente constituidas, radicadas en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha serán oídas preceptivamente en consulta en el procedimiento de elaboración de las disposiciones administrativas de carácter general que afecten directamente a los derechos e intereses que representan.

También serán oídas en la propuesta de las tarifas de los servicios públicos que se encuentren sujetas legalmente al control de la Administración Autonómica.

2. Se entenderá cumplido el trámite de audiencia cuando las organizaciones de consumidores y usuarios y las asociaciones empresariales se encuentren representadas en los órganos colegiados que participen en la elaboración de las disposiciones. En los demás casos, la notificación o comunicación se dirigirá a las federaciones y asociaciones con mayor implantación en Castilla-La Mancha.

**Artículo 23. Consejo Regional de Consumo.**

1. El Consejo Regional de Consumo es el principal órgano de representación y consulta en materia de consumo de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

2. Formarán parte del Consejo Regional de Consumo los representantes de las asociaciones de consumidores y usuarios, asociaciones de empresarios, cámaras de comercio e industria, organizaciones sindicales, representantes de cooperativas de consumo, asociaciones de vecinos, organizaciones representativas de colectivos que requieran especial protección, Administración Autonómica y local de la Región y Consejo Regional de la Juventud. Reglamentariamente se determinará su composición, la elección o designación de sus miembros, en función de su representatividad y sus funciones.

Dispondrá de un reglamento interno de funcionamiento aprobado en su seno.

3. El Consejo Regional de Consumo será consultado preceptivamente en la tramitación de disposiciones generales en materias específicas de consumo.

## CAPÍTULO IV

### Control e inspección de los productos, bienes y servicios

**Artículo 24. Inspección de consumo.**

1. Las Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha con competencias en materia de defensa del consumidor y usuario desarrollarán actuaciones de inspección integral y control sobre los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores en cualquiera de las fases de su comercialización, para comprobar que se adecuan a la legalidad en cuanto a sus características técnicas, higiénico-sanitarias, de seguridad y comerciales y que se ajustan razonablemente a las expectativas que puedan motivar su

adquisición, derivadas de la descripción realizada en su presentación, publicidad, precio y otras circunstancias.

2. Para su realización, los órganos de la Administración Regional y las Entidades locales 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 ofrecen o están destinados a ofrecerse a los consumidores, así como sobre las materias primas empleadas, los establecimientos y maquinarias de toda clase utilizados para su producción, distribución, comercialización y prestación de servicios. La perfección y ejecución de los contratos será objeto de inspección en cuanto las mismas puedan dar lugar al ejercicio de potestades administrativas.

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 y usuarios o puedan crear situaciones de alarma social.

**Artículo 25. Estatuto del personal inspector de consumo.**

1. El personal inspector de consumo se identificará como tal cuando se encuentre en el ejercicio de su función inspectora, salvo en aquellos casos en que la finalidad de la inspección pudiera frustrarse por tal motivo. En estos supuestos, se determinarán por escrito las causas que justifiquen dicha actuación, bien en el acta o en el propio expediente administrativo.

2. El personal inspector tendrá la consideración de agente de la 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.

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

4. Caso de apreciar indicios de irregularidad podrán requerir la exhibición de la documentación industrial, mercantil y contable que la Ley obligue a tener cumplimentada y que se juzgue necesaria para realizar las comprobaciones que requiera su función, así como acceder directamente a los locales y dependencias en los que se realicen actividades que tengan trascendencia para los consumidores.

5. Cuando inspeccionen servicios o empresas dependientes de las Administraciones Públicas territoriales, institucionales o corporativas, actuarán con independencia funcional de los órganos y autoridades de las mismas, debiendo proporcionárseles la información que soliciten.

6. De estas facultades harán un uso proporcionado, perturbando sólo en lo imprescindible la actividad laboral y empresarial. De la información que obtengan vienen obligados a guardar sigilo profesional.

**Artículo 26. Obligaciones de los inspeccionados.**

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

a) Suministrar toda clase de información sobre instalaciones, productos o servicios, permitiendo que el personal inspector compruebe directamente los datos aportados.

b) Exhibir la documentación que sirva de justificación de las transacciones efectuadas, de los precios y márgenes aplicados y de los conceptos en los que se descomponen los mismos.

c) Facilitar la obtención de copia o reproducción de la documentación citada en el punto anterior.

d) Permitir que se practique la toma de muestras o que se efectúe cualquier otro tipo de control o ensayo sobre los productos y bienes en cualquier fase de su comercialización. La

Administración indemnizará por el valor de coste de los productos utilizados como muestra, o inutilizados durante los controles, con posterioridad a su realización. Si se detecta infracción, junto a la sanción que se imponga, podrá exigirse del responsable el pago de los gastos ocasionados.

e) Acudir, por sí mismas, o por medio de su representante a las oficinas de consumo a requerimiento de los agentes de inspección o de los órganos competentes, a fin de aportar nuevos datos o comprobar las diligencias de inspección.

**Artículo 27. Actas de inspección.**

1. El personal inspector documentará con carácter general cada una de sus actuaciones mediante acta, en la que hará constar:

A. En la generalidad de los casos:

- a) La identidad de la persona física o jurídica titular del establecimiento inspeccionado.
- b) La identificación del inspector o inspectores actuantes y la 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 acreditativa.
- c) Los hechos apreciados, las circunstancias concurrentes y las manifestaciones que deseen hacer constar los comparecientes.
- d) El lugar, la fecha y, si fuera relevante, la hora del levantamiento, firmándose por todos los presentes.

B. La negativa a la firma por parte del compareciente, en su caso, la cual no invalidará el acta. Si ésta se produce, se le advertirá de su obligación de firmar y de que puede estampar su firma a los únicos efectos de reconocer las circunstancias de los apartados a), b) y d) anteriores, lo cual se hará constar.

C. Cuando proceda, además, las siguientes:

- a) La descripción de la toma de muestras, medición, verificación u otro tipo de control efectuado sobre las instalaciones, productos o servicios.
- b) Las medidas cautelares adoptadas provisionalmente por el inspector o inspectores en casos de urgente necesidad para preservar la salud o la seguridad de los consumidores ante un peligro inminente y grave para no perjudicar sus intereses económicos y sociales, así como su causa y su finalidad, que serán ratificadas, modificadas o levantadas por el órgano competente en el plazo de tres días computado desde el día siguiente en que se hayan adoptado.
- c) La relación de documentos adjuntos, en los que se hará indicación de la identificación del acta a la que acompañan.

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

3. Si durante las actuaciones de inspección se detectaran acciones u omisiones que no constituyeran un perjuicio directo e inmediato a los consumidores y usuarios, suponiendo simples irregularidades de carácter formal, que no alcancen la tipificación de infracción, se podrá requerir por los inspectores de consumo que se corrijan las mismas en el plazo que se considere razonable, que no podrá ser inferior a tres días ni superior a treinta. Transcurrido dicho plazo sin haber procedido a su corrección, se seguirá la tramitación administrativa correspondiente.

Para la validez del requerimiento, deberá dejarse constancia escrita de su contenido y de la fecha en que se pone en conocimiento del sujeto afectado, a cuyos efectos, bastará la entrega de copia del acta de inspección en la que consten.

**Artículo 28. Modalidades de la actuación de inspección.**

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

- a) De vigilancia y control del mercado.
- b) De investigación y obtención de información sobre sectores del mercado sometidos a estudio.
- c) De asesoramiento e información a los agentes del mercado.

2. Las actuaciones de vigilancia y control del mercado tienen por objeto la verificación del correcto cumplimiento de las obligaciones y deberes impuestos por la legislación vigente.

3. Las actuaciones de investigación y obtención de información estarán destinadas fundamentalmente a la obtención de datos que permitan realizar estudios del mercado y determinar los sectores en los que se pudieran producir riesgos para la salud, seguridad o perjuicios para los intereses económicos y sociales de los consumidores, a fin de incluirlos como objetivos prioritarios de las actuaciones de vigilancia y control.

4. Las actuaciones de asesoramiento e información a los agentes del mercado tienen la finalidad de favorecer el correcto cumplimiento de las normativas 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.

5. Se fomentará la adopción de los códigos de buenas prácticas como instrumento para la protección de los derechos de los consumidores y de mejora de la regulación del mercado.

Estos códigos se elaborarán por representantes de los sectores empresariales, de las organizaciones y asociaciones de consumidores, de los órganos de defensa del consumidor de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y de otros colectivos cuyos intereses puedan verse afectados, conforme a lo que se establezca reglamentariamente.

**Artículo 29. Formación y recursos.**

Las Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha con competencias en la materia deben velar por la formación continuada del personal inspector y para que la dotación de recursos sea la adecuada que requiere su función.

**Artículo 30. Red de laboratorios de consumo.**

El Gobierno Regional, en coordinación con los municipios que lo soliciten, colaborará en el establecimiento de una red de laboratorios de consumo que permitan llevar a cabo las pruebas periciales analíticas, de ensayos y de control de calidad sobre los productos de uso y consumo empleando los métodos que al efecto hayan sido establecidos por la normativa en vigor; o bien, en su ausencia, aquellos otros que resulten científicamente idóneos para la detección de defectos que pudieran constituir un fraude, o cuando menos, un riesgo para los consumidores y usuarios.

**Artículo 31. Medidas cautelares.**

1. Cuando existan claros indicios de riesgo para la salud y seguridad o de perjuicio para los intereses económicos y sociales de los consumidores, la autoridad competente ordenará la paralización preventiva de los servicios o la intervención cautelar de los productos afectados, quedando prohibida su comercialización, cualquiera que sea la fase de la cadena comercial en la que se hallen.

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

3. También podrán afectar estas medidas a los responsables de la prestación de servicios de la sociedad de la información cuando en su actividad originen, de forma directa, la situación de riesgo. Asimismo, se podrá ordenar a quien actúe como intermediario la supervisión de los datos que transmitan o almacenen en los términos previstos en la legislación sectorial correspondiente.

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

**Artículo 32.** *Actuaciones administrativas de protección frente a cada clase de 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 producto 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 especiales.

f) Prohibir temporalmente, durante el período necesario para efectuar los diferentes controles, que se suministre, proponga el suministro o se exponga un producto o un lote de productos cuando existan indicios claros y convergentes 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. 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 haya sido suficientemente comprobada.

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, de los remedios arbitrados para la compensación del mismo.

**Artículo 33.** *Proporcionalidad y notificación de las medidas.*

1. Las medidas de los dos artículos precedentes deberán ser proporcionales a la intensidad del riesgo y, en su caso, durar el tiempo estrictamente necesario para la realización de los oportunos controles y verificaciones en los centros cualificados para ello, o el que los interesados inviertan en la subsanación del problema o completa eliminación del riesgo, lo que habrá de ser convenientemente verificado por la autoridad que ordenó la medida.

2. Si el riesgo rebasase presumiblemente el interés regional, la autoridad competente lo pondrá en conocimiento del resto de las Administraciones cuyo territorio pueda verse afectado a través de las vías y procedimientos establecidos.

**Artículo 34.** *Red de alerta de seguridad de los productos.*

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

CAPÍTULO V

**Régimen sancionador**

**Artículo 35.** *Potestad sancionadora.*

Corresponde a la Administración Regional la potestad sancionadora en esta materia, ejerciéndose por los órganos administrativos de la misma que reglamentariamente tengan expresamente atribuida, a través del procedimiento reglamentariamente establecido, o por los órganos de las Corporaciones locales en los términos establecidos en la presente Ley y en las Ordenanzas Municipales.

En todo caso, los órganos de la Administración Regional y local cuyas competencias puedan concurrir en el ámbito de actuación de la presente Ley quedan obligados a actuar bajo los principios de coordinación y colaboración.

**Artículo 36.** *Principio de territorialidad.*

1. Las competencias sancionadoras de las autoridades de consumo están referidas a las infracciones cometidas, en el territorio de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, cualquiera que sea el domicilio o el lugar en que radiquen los establecimientos o domicilio del responsable.

2. Las infracciones a las que se refiere esta Ley se entenderán cometidas en cualquiera de los lugares en que se localicen las acciones u omisiones en que consistan y, además, salvo en el caso de infracciones relativas a los requisitos de los establecimientos, instalaciones o personal, en todos aquellos en que se manifieste la lesión o riesgo para los derechos de los consumidores.

**Artículo 37.** *Denunciante.*

Será considerado parte en el procedimiento sancionador el denunciante, cuando de la resolución sancionadora se pudiera deducir un efecto positivo en su esfera jurídica o la eliminación de una carga o gravamen, o cuando ostente un interés legítimo en que se esclarezca la conducta objeto del expediente sancionador.

**Artículo 38.** *Órganos competentes para imponer sanciones.*

1. Los órganos competentes de la Junta de Comunidades para la imposición de sanciones a que se refiere la presente Ley serán establecidos reglamentariamente.

2. En el ámbito de la Administración Local serán órganos competentes para la imposición de sanciones los que así se determinen conforme a la legislación de régimen local y a sus propias normas de organización.

**Artículo 39.** *Infracciones.*

A los efectos de la presente Ley se consideran infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios las que así vengán establecidas por la legislación vigente.

**Artículo 40.** *Calificación de las infracciones.*

Las infracciones se calificarán como muy graves, graves o leves de acuerdo con las disposiciones del régimen general y con los principios que rigen la potestad sancionadora.

**Artículo 41.** *Sanciones.*

1. Por la comisión de infracciones en materia de defensa del consumidor se podrán imponer las siguientes sanciones:

A. Por infracciones leves:

- a) Amonestación por escrito.
- b) Multa de hasta 5.000 euros, con los siguientes tramos:

Grado mínimo: hasta 1.000 euros.  
Grado medio: desde 1.001 euros hasta 3.000 euros.  
Grado máximo: desde 3.001 euros hasta 5.000 euros.

B. Por infracciones graves: multa de 5.001 hasta 30.000 euros, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quintuplo del valor de los productos o servicios objeto de la infracción. Los tramos serán los siguientes:

Grado mínimo: desde 5.001 euros a 10.000 euros.  
Grado medio: desde 10.001 euros a 20.000 euros.  
Grado máximo: desde 21.001 euros a 30.000 euros.

C. Por infracciones muy graves:

a) Multa de 30.001 hasta 900.000 euros, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quintuplo del valor de los productos o servicios objeto de la infracción. Los tramos serán los siguientes:

Grado mínimo: desde 30.001 euros a 300.000 euros.  
Grado medio: desde 300.001 euros a 600.000 euros.  
Grado máximo: desde 600.001 euros a 900.000 euros.

b) Cierre temporal del establecimiento, instalación o servicio por un plazo máximo de cinco años.

2. Por razones de ejemplaridad y siempre que concurra alguna de las circunstancias de riesgo para la salud, 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 naturales o jurídicas responsables y la clase o naturaleza de las infracciones, tanto en el «Diario Oficial de Castilla-La Mancha» o boletines oficiales de la provincia o municipio, como en los medios de comunicación social que se consideren adecuados para la prevención de futuras conductas infractoras.

3. La autoridad a la que corresponda resolver el expediente podrá acordar, como sanción accesoria, el decomiso de la mercancía adulterada, falsificada, fraudulenta o no identificada, o que pueda suponer riesgo para el consumidor, siendo de cuenta del infractor los gastos que originen las operaciones de intervención, depósito, comiso y destrucción de la mercancía.

#### **Artículo 42. Graduación de las sanciones.**

1. Las sanciones se graduarán de acuerdo con las disposiciones del régimen general y con los principios que rigen la potestad sancionadora, considerándose especialmente los siguientes criterios:

- a) La existencia de intencionalidad o reiteración.
- b) La naturaleza de los perjuicios causados.
- c) La reincidencia, por comisión en el término de un año de más de una infracción de la misma naturaleza cuando así haya sido declarado por resolución firme.

Se podrá atenuar la sanción administrativa, pudiéndose llegar incluso a la cuantía mínima dentro de la calificación correspondiente, en los casos en que quede acreditado en el expediente, antes de que la sanción sea firme en vía administrativa, que las personas perjudicadas han sido compensadas satisfactoriamente de los perjuicios causados, siempre y cuando no concurra intoxicación, lesión, enfermedad o muerte, ni existencia de indicios racionales de delito.

2. Las multas se impondrán de manera que la comisión de las infracciones tipificadas no resulte más beneficiosa para el infractor que el cumplimiento de las normas infringidas.

**Artículo 43. Prescripción.**

1. Las infracciones en materia de defensa del consumidor prescribirán por el transcurso de los siguientes plazos: las muy graves, a los cinco años; las graves, a los dos años, y las leves, al año. El plazo de la prescripción empieza a contar desde el día de la comisión de la infracción y se interrumpe por la iniciación, con conocimiento del presunto infractor, del procedimiento sancionador.

2. La acción para perseguir las infracciones prescribirá cuando, conocida por la Administración competente para sancionar la existencia de una infracción y finalizadas las diligencias dirigidas al esclarecimiento de los hechos, transcurran seis meses sin que el órgano competente de aquélla ordene iniciar 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.

Las solicitudes de análisis contradictorios y dirimientes que fuesen necesarios interrumpirán los plazos de prescripción de la acción de persecución de la infracción, o de caducidad del procedimiento ya iniciado, hasta que se practiquen.

3. Las sanciones impuestas en aplicación de esta Ley prescribirán por el transcurso de los siguientes plazos: las muy graves, a los cinco años; las graves, a los dos años, y las leves, al año. El plazo de prescripción de las sanciones comenzará a contarse 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.

**Artículo 44. Otras medidas de restablecimiento de la legalidad.**

1. Toda infracción consistente en el cobro indebido de sobreprecio o cantidad obligará a la Administración a imponer la restitución de la cantidad indebidamente cobrada, si el consumidor lo requiere. Si el obligado a esta restitución no la llevara a cabo quedará expedita la vía judicial.

2. El particular afectado en sus derechos por la conducta constitutiva de infracción administrativa podrá pedir igualmente en el procedimiento sancionador la determinación de los daños sufridos. A tales efectos la Administración se inhibirá cuando conste, antes o durante el procedimiento, que una de las partes en conflicto ha interpuesto la correspondiente acción judicial para la defensa de sus derechos.

**Disposición transitoria primera.**

En tanto no se promulguen las disposiciones de desarrollo previstas en la presente Ley mantendrán su vigencia las normas que regulan materias comprendidas en su ámbito material de regulación en lo que no se opongan a la misma.

**Disposición transitoria segunda.**

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

**Disposición transitoria tercera.**

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

**Disposición derogatoria.**

Queda derogada la Ley 3/1995, de 9 de marzo, del Estatuto del Consumidor, así como todas las normas de igual o inferior rango en lo que contradigan o se opongan a lo establecido en la presente Ley.

**Disposición final primera.**

Se autoriza al Consejo de Gobierno de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo y aplicación de la presente Ley.

**Disposición final segunda.**

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

**Disposición final tercera.**

El ejercicio de las competencias de protección de los consumidores y usuarios será compatible y supletorio del que en su caso se establezca en el Ordenamiento estatal o autonómico para la protección de los usuarios de servicios públicos o de interés general.

**Disposición final cuarta.**

La presente Ley entrará en vigor al mes de su publicación en el «Diario Oficial de Castilla-La Mancha».

Dado en Toledo, el 15 de diciembre de 2005.

JOSÉ MARÍA BARREDA FONTES,  
Presidente

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