

**LEY 2/2012, DE 28 DE MARZO, GALLEGA DE PROTECCIÓN GENERAL DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS.**

I

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

En virtud del artículo 30.I.4 del Estatuto de autonomía de Galicia, y de acuerdo con las bases y la ordenación de la actuación económica general y la política monetaria del Estado, corresponde a la Comunidad Autónoma gallega, en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131 y 149.1.11.<sup>a</sup> y 13.<sup>a</sup> de la Constitución, la competencia exclusiva en materia de defensa del consumidor y usuario, todo ello sin perjuicio de la política general de precios y de la legislación sobre la defensa de la competencia.

A consecuencia de esa asunción de competencias, mediante la Ley 12/1984, de 28 de diciembre, se aprobó el Estatuto gallego del consumidor y usuario, que en su momento constituyó una de las primeras regulaciones autonómicas de defensa del consumidor y usuario, y se puso de manifiesto la preocupación del legislador gallego por dar una respuesta adecuada a las situaciones de inferioridad en que podían hallarse los consumidores gallegos.

Con esta regulación, además de establecer el desarrollo competencial previsto en el Estatuto de autonomía, se daba cumplimiento al mandato constitucional del artículo 51 de 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.

Esta preocupación del legislador autonómico por la defensa del consumidor no solo se manifestó desde un punto de vista de regulación sustantiva con la aprobación del Estatuto gallego del consumidor y usuario, sino también, dando un paso más, y ya desde el punto de vista organizativo, por medio de la promulgación de la Ley 8/1994, de 30 de diciembre, que crea el Instituto Gallego de Consumo, y a través de la cual vuelve a destacar la Comunidad Autónoma gallega como una de las primeras comunidades autónomas en la creación de un organismo con personalidad jurídica propia para la defensa de los consumidores.

Pasados más de veinticinco años desde la aprobación del Estatuto gallego del consumidor y usuario, los cambios producidos en la oferta, venta y prestación de bienes

y servicios en el mercado y su contratación, así como el desarrollo normativo a nivel estatal y de la Unión Europea, hacen necesaria una revisión de dicha norma a fin de actualizarla e integrarla de forma armónica con el citado desarrollo normativo.

Resulta, pues, imprescindible que la Comunidad Autónoma sienta las bases y adapte a los nuevos tiempos, en el marco de la competencia exclusiva que la Comunidad Autónoma tiene en esta materia, lo que debe ser uno de los principales cometidos de un Estado social y democrático de derecho como es la defensa de los consumidores. Esta labor juega un papel de indudable y creciente importancia en el actual escenario del mercado, en el cual, con demasiada frecuencia, las personas que adquieren un producto o contratan un servicio se encuentran en una situación de clara desventaja e incluso indefensión para enfrentarse a las empresas con las que contratan o para hacer valer sus derechos de modo individual.

La presente ley ha sido concebida sobre el principio pro consumatore, instaurado en los artículos 51 y 53 de la Constitución española, según el cual las normas del ordenamiento jurídico que afecten a los intereses de los consumidores han de interpretarse de la forma más favorable para estos, si bien al mismo tiempo fue necesario tener en cuenta otros principios básicos, como el de la autonomía privada, el de libertad de empresa o de unidad del mercado, con sus componentes de libre circulación de bienes, personas y capitales, arraigados en los acervos legislativos estatal y comunitario, y que tienen una influencia directa en las relaciones de consumo.

En la redacción de la presente ley se han tenido en cuenta también, no solo los pronunciamientos del Tribunal Constitucional en lo relativo al reparto competencial entre el Estado y las comunidades autónomas en materia de defensa de los consumidores, sino también la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea y los pronunciamientos de la jurisdicción española relativos a la aplicación de la normativa de defensa del consumidor, recogiendo en muchos preceptos estas interpretaciones jurisdiccionales. En este sentido, ha de señalarse que la regulación pormenorizada de determinados aspectos tiene como finalidad buscar una mayor seguridad jurídica para las partes dentro de la relación de consumo, intentando, en la medida de lo posible, huir de diversas interpretaciones de un mismo precepto, máxime cuando, como se ha indicado, lo que se recoge en muchos preceptos son interpretaciones hechas por los órganos jurisdiccionales, especialmente los de la Comunidad Autónoma gallega.

Desde un punto de vista de la regulación de la Unión Europea debe indicarse que el derecho originario tiene en cuenta de modo específico la protección de los consumidores; así, el Tratado constitutivo de la Unión Europea dedica uno de sus títulos, el XV, a la protección de los consumidores. Por otra parte, la normativa de protección de los consumidores del derecho derivado se plasma, de modo mayoritario, en directivas y, en menor medida, en reglamentos comunitarios, recogiendo este derecho derivado, respecto a la regulación de las normas de protección de los consumidores, el principio de armonización mínima, siendo escasas las normas que dirijan su regulación hacia una armonización máxima.

Por su parte, a nivel estatal, a través del Real decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, se aprobó el texto refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias, siendo una gran parte de sus preceptos de carácter básico y teniendo como antecedente inmediato la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios, con la que, siguiendo con la senda marcada por los artículos 51 y 53 de la Constitución, se busca incrementar los derechos de los consumidores.

El texto de la presente Ley gallega de protección general de las personas consumidoras y usuarias se incardina de forma armónica dentro del ordenamiento jurídico español y de la Unión Europea, donde, con un respeto pleno a los derechos que en esas regulaciones se reconocen a los consumidores, se profundiza en la competencia exclusiva de la Comunidad Autónoma de Galicia de defensa de los consumidores, regulando, de un modo especial, aquellos aspectos que coadyuvan a que los derechos que los consumidores ya tienen reconocidos puedan ser ejercidos de una manera real y efectiva. En este sentido, ha de recordarse que el artículo 51 de la Constitución proclama como principio que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios y el artículo 53 del mismo texto constitucional establece que el reconocimiento, el respeto y la protección de determinados principios, entre los que se encuentra la defensa de los consumidores y usuarios, han de informar la legislación positiva, la práctica judicial y la actuación de los poderes públicos.

La ley estructura sus 115 artículos en tres títulos, además del preliminar, cinco disposiciones adicionales y seis transitorias, una derogatoria y cuatro finales. Con esta nueva norma se intenta dar respuesta a las nuevas necesidades del consumidor, si bien en todo lo que se refiere a las asociaciones de consumidores y a la mediación en el ámbito del consumo la ley solo hace referencias parciales y remite a las

correspondientes normas específicas que para cada una de estas materias está previsto que se aprueben.

En el título preliminar, de disposiciones generales, se parte del concepto de consumidor en su interpretación tradicional del ordenamiento jurídico español, en el sentido de considerarlo como tal cuando la adquisición o utilización de los bienes o servicios lo es para un uso personal, familiar o colectivo.

Por otra parte, en este título se pone de manifiesto, para poder considerar que existe una protección del derecho de consumo, que la relación entre una empresa y un consumidor se desarrolle en el ámbito del mercado, siendo el concepto de mercado lo determinante de la relación de consumo y no el carácter subjetivo de quien introduce los bienes y servicios en el mismo, salvo que, por su propia configuración, tenga un carácter netamente mercantil o así venga establecido por normas sectoriales.

Es de destacar, dentro de este título, la preocupación en la presente ley por los colectivos en situación de especial protección, entendiéndose que las nuevas formas de comunicación comercial y de contratación pueden situar a determinados colectivos en una situación de especial inferioridad y subordinación que es necesario equilibrar a fin de evitar abusos que hagan más patente esta situación de inferioridad.

Dentro de este capítulo se introduce como novedad el fomento que desde la Administración de la Xunta de Galicia se pretende ofrecer al desarrollo de códigos de buenas prácticas empresariales, como instrumento de autorregulación del sector productivo, comercializador o prestador de servicios e incluso como guía para los autocontroles y los sistemas de control de la calidad que las propias empresas puedan implantar en orden a aumentar los niveles de protección de los intereses de los consumidores y mejorar la disciplina del mercado.

El título I está dedicado a los derechos de los consumidores y se estructura en ocho capítulos, siguiendo la relación establecida de estos derechos tal como aparece enumerada en el artículo 11 de la ley. En el primer capítulo se establece una regulación general de los derechos básicos de los consumidores, introduciendo un precepto dirigido a plasmar de forma positiva la aplicación de normas de concurrencia en materia de protección de los consumidores, lo cual no viene más que a regular de forma particular el mandato dirigido a los poderes públicos previsto en el artículo 53 de la Constitución española de que la protección de los consumidores ha de informar la legislación positiva.

Es de destacar en este título el capítulo II, en el cual se recoge el desarrollo del primero de los derechos básicos de los consumidores, aquel que se refiere a la protección de su salud y seguridad, haciendo especial hincapié en este último, toda vez que en el primero convergen factores que ya están plasmados en la normativa sanitaria.

Con las medidas recogidas en este capítulo se pretende impulsar las acciones preventivas e incrementar la transparencia del mercado y la competitividad de los agentes económicos que ofrecen sus productos y prestan sus servicios en nuestra comunidad autónoma para, de este modo, aumentar la confianza del consumidor en el funcionamiento de dicho mercado y, por ende, en los productos y servicios que en su marco le son ofrecidos. El hecho de que los productos que se ofrezcan en el mercado no supongan riesgos para los consumidores ha merecido una especial importancia en la búsqueda del elevado nivel de protección que se pretende alcanzar en el ámbito de la Unión Europea, y un nivel similar es el que se intenta asegurar con la presente norma en la Comunidad Autónoma gallega.

El deber general de seguridad, establecido en las legislaciones estatal y comunitaria, exige tanto a las empresas productoras como a las distribuidoras que, dentro de los límites de sus actividades, sean responsables de las consecuencias negativas que en el consumidor pueda producir un producto inseguro que hubiesen comercializado. Con el objetivo de garantizar una mayor seguridad jurídica a cada uno de los operadores, en el presente título de la ley se concretan las obligaciones que en materia de seguridad tienen cada uno de los agentes que participen en la comercialización de los productos.

En la redacción de este título se ha optado por no reproducir los preceptos contemplados en el Real decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, especialmente en lo relativo a las obligaciones específicas para la protección de la salud y seguridad de los consumidores y usuarios, al tener este apartado carácter básico y resultar de directa aplicación, evitando reiteraciones innecesarias. Sin embargo, se introducen como novedades, y como reflejo de la importancia que a la seguridad se le concede, la exigencia de que, igualmente, sean seguros los servicios ofrecidos al consumidor, por un lado, y la obligación de comunicación de los accidentes que hubiesen sido provocados por productos inseguros, por otro. Para vehicular adecuadamente toda la información que con relación a esta materia se genere, se sientan las bases para el establecimiento de un sistema de intercambio de información y coordinación de actuaciones en situaciones de urgencia a nivel autonómico, con lo cual se pretende

agilizar la respuesta coordinada de todos los poderes públicos implicados ante una situación de riesgo para la seguridad del consumidor.

Como quiera que en todo este ámbito la administración tiene un doble papel, de prevención e intervención ante situaciones declaradas de riesgo, se desarrollan asimismo sus actuaciones. En el primer caso, mediante el establecimiento de sistemas de vigilancia, inspección y control a través de los cuales se pueda contribuir a disminuir los posibles riesgos a los que tenga que enfrentarse el consumidor, habida cuenta de que cualquier actividad humana conlleva siempre cierto grado de riesgo y que el llamado «riesgo cero» no existe. Y en el segundo, mediante la adopción de medidas que resulten necesarias para disminuir o hacer desaparecer el riesgo que se constate. La limitación de los medios con que cuenta la administración y la lógica imposibilidad de que la totalidad de productos y servicios que se ofrecen en el mercado puedan ser controlados determinarán que las actuaciones administrativas hayan de orientarse sobre principios de la toma de decisiones basada en la evaluación de riesgos y en la evidencia de los hechos constatados.

Dentro del presente título también se incorpora un capítulo dedicado a la protección de los legítimos intereses económicos de los consumidores y la información sobre los diferentes bienes, productos y servicios que se ofrecen en el mercado. Este capítulo trata de establecer los mecanismos para que las decisiones que adopten los consumidores, a la hora de adquirir o ser destinatarios de bienes y servicios, lo sean con plena libertad y garantizando un conocimiento sobre sus características y sobre el precio o contraprestación que deba ser satisfecho por los mismos. Es de destacar la incorporación en esta norma del contenido de la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior, en cuanto a la obligatoriedad de facilitar determinada información por parte de las empresas prestadoras de servicios, así como a las vías de reclamación de los consumidores y a las obligaciones de las empresas en este ámbito, especialmente respecto a la obligación de contestar a las mismas.

El título dedicado a los derechos de los consumidores se completa con otros cinco capítulos referidos, respectivamente, a la reparación e indemnización de los daños y perjuicios sufridos por los consumidores, la protección jurídica, administrativa y técnica, el idioma, la formación, educación y divulgación en materia de derechos de los consumidores, y la audiencia, consulta y representación de los consumidores.

Respecto a las vías extrajudiciales de resolución de conflictos, la presente ley opta de forma decidida por el arbitraje, cuya regulación pretende, por una parte, su fomento entre las empresas como sistema extrajudicial de resolución de conflictos y, por otra, la limitación de determinados abusos del sistema que, en la práctica, venían produciéndose en algún supuesto. Todo ello sin olvidar la mediación como sistema de resolución de las reclamaciones de los consumidores, considerando la formación en materia de mediación como el canal más apropiado para conseguir que en toda la comunidad autónoma se extienda una red de mediadores en materia de consumo.

Como capítulo destacado de este título se desarrolla el derecho básico de los consumidores a la formación y educación en materia de derechos de los consumidores. La actuación administrativa prevista en el presente capítulo supera el concepto tradicional de formación y educación, ceñida exclusivamente al conocimiento por los consumidores de sus derechos como tales, para entender esta formación y educación concebidas en un contexto más global donde este conocimiento sobre los derechos como consumidores tiene que complementarse simbióticamente con otros conocimientos de los cuales no se puede prescindir a la hora de adquirir bienes o servicios, o, al menos, considerarlos aisladamente, como la sostenibilidad ambiental, económica, social y cultural.

Como último capítulo de este título se regula la audiencia, consulta y representación de los consumidores, estableciendo una regulación básica de las organizaciones y remitiendo a una ley del Parlamento de Galicia su regulación pormenorizada.

Ya en el título II, dedicado a las actuaciones administrativas en materia de consumo y a la coordinación de competencias de las administraciones públicas, se regulan, en el capítulo I del mismo, las actividades de control y vigilancia de los productos, bienes y servicios. Se pretende, con las disposiciones recogidas en el presente título, sentar las bases legales del control y vigilancia del mercado, una función en la que las administraciones públicas deben afrontar, con unos recursos limitados, la supervisión de sectores que han experimentado profundos e importantes cambios en las últimas décadas, que a buen seguro continuarán en los próximos años. El mercado actual se caracteriza por la situación dominante que ocupan las grandes empresas, la enorme diversificación de productos y servicios, y la continua aparición de nuevos productos, nuevos servicios y nuevas formas de comercialización y contratación. Por otro lado, en el actual mercado, absolutamente globalizado e internacionalizado, el consumidor se encuentra la mayor parte de las veces muy lejos del responsable del producto o servicio

que adquiere. En este escenario, las posibilidades de que el consumidor se vea inmerso en situaciones de indefensión se multiplican. Por ello, más que nunca hasta ahora, se hace necesaria la labor de articular instrumentos apropiados para que el control público pueda ser eficaz. Por esta razón, se dedica este capítulo, en su totalidad, a las medidas administrativas de protección de los consumidores, dentro de las cuales las funciones de inspección y control representan un papel de indudable importancia, tanto por su rol previo al procedimiento sancionador como por sus funciones preventivas ante situaciones de riesgo. Con esta actitud proactiva de los poderes públicos se pretende disminuir las situaciones de vulnerabilidad de los consumidores y reforzar su confianza en el mercado.

Al mismo tiempo, se incluyen algunos aspectos relativos a las competencias y al régimen jurídico de la Inspección de Consumo que este nuevo marco de un elevado nivel de protección de los consumidores exige incorporar. En los siguientes capítulos se recogen las disposiciones relativas a las tomas de muestras y su analítica, y se regulan las medidas administrativas de corrección del mercado en el ámbito de la seguridad, tanto las de carácter provisional como las definitivas, de tal forma que se aumenta la eficacia de la respuesta administrativa en situaciones de urgencia y aumenta la seguridad jurídica de los diferentes agentes del mercado.

En el último capítulo de este segundo título se regulan las competencias de las corporaciones locales en materia de consumo y la coordinación entre las administraciones públicas. En el mismo se describen de forma pormenorizada las competencias de las entidades locales. Es conveniente destacar su amplitud respecto a la protección de los consumidores en el ámbito de la venta ambulante o no sedentaria, las ferias y mercados, sin olvidar las de información, educación y mediación, y que se contemplan órganos de coordinación y cooperación entre las distintas administraciones públicas.

El texto de la ley finaliza con el título III, dedicado a la regulación del régimen sancionador, que pretende, además de actualizar las normas generales de aplicación en Galicia, adaptarse a las nuevas formas de contratación, todo ello con un desarrollo de mecanismos que tienda a hacer efectivos los principios de prevención general y especial y la determinación de los responsables de las infracciones, a la vez que se da cumplimiento a los mandatos de las normas de la Unión Europea de establecer un régimen de sanciones que sean eficaces, proporcionadas y disuasorias.

En cuanto a las disposiciones adicionales, en la primera se recoge la doctrina del Tribunal Constitucional de que la incorporación de España a la Unión Europea no modificó el reparto competencial establecido en la Constitución española de 1978.

Las disposiciones adicionales segunda y tercera establecen una norma organizativa en orden a armonizar el contenido sustantivo de la ley con la ejecución de las competencias de la Comunidad Autónoma en materia de defensa del consumidor y usuario por parte del Instituto Gallego de Consumo.

El contenido de la disposición adicional cuarta no viene más que a recoger lo establecido por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea en su sentencia de 19 de noviembre de 2009.

En otro orden de cosas, respecto a la disposición adicional quinta ha de significarse que la Ley 13/2010, de 17 de diciembre, del comercio interior de Galicia, estableció la regulación de esta materia en nuestra comunidad autónoma. Debido a unas discrepancias competenciales, la Comisión Bilateral de Cooperación Administración del Estado-Comunidad Autónoma de Galicia, en la reunión celebrada el 22 de marzo de 2011, acordó iniciar las negociaciones correspondientes a efectos de lo que dispone el artículo 32.2 de la Ley orgánica 2/1979, de 3 de octubre, del Tribunal Constitucional.

Como resultado de estas negociaciones, la Comisión Bilateral de Cooperación alcanzó un acuerdo según el cual hay que modificar algunos artículos de la Ley del comercio interior de Galicia en los términos establecidos por dicho acuerdo. Por esta razón, se incluye una disposición adicional quinta que modifica la citada ley en los términos del acuerdo alcanzado.

El anteproyecto de la presente ley fue sometido al preceptivo dictamen del Consejo Económico y Social de Galicia.

Por todo lo expuesto, el Parlamento de Galicia aprobó y yo, de conformidad con el artículo 13.2 del Estatuto de Galicia y con el artículo 24 de la Ley 1/1983, de 22 de febrero, reguladora de la Xunta y de su Presidencia, promulgo en nombre del Rey, la Ley gallega de protección general de las personas consumidoras y usuarias.

## **TÍTULO PRELIMINAR DISPOSICIONES GENERALES**

### **Artículo 1. Objeto.**

1. La presente ley tiene por objeto la regulación dirigida a la defensa y protección general de los derechos e intereses de los consumidores en el ejercicio de la competencia exclusiva de la Comunidad Autónoma prevista en el artículo 30.I.4 del Estatuto de autonomía de Galicia.

2. Esta ley será de aplicación en las relaciones de consumo entre empresas y consumidores.

3. Las administraciones públicas garantizarán, mediante la adopción de medidas eficaces, la defensa y protección de los consumidores y usuarios en el ámbito de su competencia.

4. Toda referencia a los consumidores en la presente ley habrá de entenderse realizada a los consumidores y consumidoras y a los usuarios y usuarias.

### **Artículo 2. Relación de consumo.**

Se entiende por relación de consumo aquella que se produce entre las empresas y los consumidores de acuerdo con lo establecido en la presente ley.

### **Artículo 3. Concepto de consumidor.**

1. Es consumidor toda persona, física o jurídica, pública o privada, cualquiera que sea su nacionalidad o residencia, que adquiere o utiliza, o a la cual se le oferta, como destinatario final, un bien, cualquiera que sea su naturaleza, o un servicio, cualquiera que sea la forma y actividad en que consista, y cualquiera que sea la naturaleza, pública o privada, individual o colectiva, de aquellos que los produzcan, importen, faciliten, abastezcan o expidan, siempre que el destino final del mismo sea su uso personal, familiar o colectivo, ajeno a una actividad empresarial, profesional o artesanal.

2. No tendrán la consideración de consumidores quienes adquieren, utilizan o disfrutan de bienes o servicios con la finalidad de integrarlos, aunque sea parcialmente, en el marco de su actividad empresarial, profesional o artesanal, ya sea pública o privada, todo ello independientemente de la fase de producción o distribución de bienes y servicios en que se integren.

3. En ningún caso serán considerados como consumidores las cámaras oficiales de comercio, industria y navegación o cualquier otra entidad, pública o privada, representativa de intereses empresariales, profesionales, artesanales o sindicales.

#### **Artículo 4. Concepto de empresa.**

1. A efectos de la presente ley, tendrán la consideración de empresa aquellas personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, con independencia de su finalidad, que actúen en el mercado de forma habitual, profesional o artesanal, promoviendo de modo directo o indirecto la contratación de bienes muebles o inmuebles, servicios, derechos y obligaciones o mediante la oferta, venta de bienes o prestación de servicios, incluidos los profesionales, a los consumidores.

2. En todo caso, tendrán la consideración de empresa tanto las sociedades mercantiles como aquellas personas, físicas o jurídicas, que, de acuerdo con la normativa de ordenación del comercio minorista, estén incluidas en su ámbito de aplicación.

3. Igualmente, se considerará que, en todo caso, una persona actúa como empresa cuando sus actos estén sometidos a un régimen fiscal propio del ámbito empresarial o así se declaren.

4. Sin perjuicio de lo establecido en el apartado anterior, también se considerará que una persona actúa como empresa cuando su actividad se incardine en la descripción del apartado 1 del presente artículo, aunque los actos realizados se declaren como sometidos a un régimen fiscal ajeno al ámbito empresarial.

#### **Artículo 5. Carácter de las administraciones públicas.**

1. Las administraciones públicas, cuando actúen en el marco de una relación de consumo, solo serán consideradas como empresa cuando presten un servicio o suministren un producto o un bien en el mercado y en régimen de derecho privado.

No obstante lo anterior, las administraciones públicas en ningún caso tendrán la consideración de empresa cuando la prestación de un servicio o el suministro de un producto se realice a consecuencia de su función de fomento, en la realización de una actividad regulada o dentro de un programa público en el ejercicio de sus competencias.

2. Las administraciones públicas solo serán consideradas como consumidor cuando, estando en esta posición, actúen en el marco de la contratación privada y no en el ámbito de contratos administrativos.

#### **Artículo 6. Ámbito de aplicación.**

1. Lo dispuesto en la presente ley será de aplicación a todas las relaciones de consumo, incluidas aquellas con una regulación sectorial específica, la cual deberá respetar el nivel de protección contemplado en esta ley.

2. En caso de relaciones de consumo, la aplicación de una regulación sectorial específica no podrá suponer la vulneración de los derechos reconocidos en la presente ley, la cual tendrá carácter prevalente.

#### **Artículo 7. Colectivos de protección especial.**

1. Las administraciones competentes en materia de consumo velarán de modo especial y prioritario respecto a aquellos colectivos de protección especial, como niños, adolescentes, ancianos, mujeres víctimas de violencia de género, personas con discapacidad física, psíquica o sensorial, personas con carencias económicas o en riesgo de exclusión social y todos aquellos que se encuentren en situación de inferioridad, subordinación, vulnerabilidad y un mayor grado de desprotección.

2. De acuerdo con lo establecido en el artículo anterior, la Xunta de Galicia promoverá la implantación de políticas y de actuaciones dirigidas a facilitar el acceso de las personas con discapacidad a la información previa a la contratación, y, en especial, a la utilización del sistema braille en el etiquetado de los productos.

3. Reglamentariamente podrá ampliarse el catálogo de los colectivos consumidores necesitados de especial protección.

#### **Artículo 8. Situaciones de especial protección.**

1. Las administraciones competentes en materia de consumo llevarán a cabo una vigilancia y un control, de modo especial, sobre aquellos bienes o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado, entre los cuales, en todo caso, se incluirán los servicios básicos de interés general.

2. A fin de buscar la mayor transparencia y competitividad en el mercado, la Xunta de Galicia creará un observatorio de precios de bienes y servicios ofrecidos a los consumidores, especialmente respecto a los contemplados en el apartado anterior.

3. La Xunta de Galicia promoverá la adopción de medidas destinadas a evitar situaciones de sobreendeudamiento familiar.

#### **Artículo 9. Códigos de buenas prácticas.**

La Xunta de Galicia promoverá la adopción de códigos de buenas prácticas, como instrumento de autorregulación empresarial, para mejorar la defensa de los consumidores, la disciplina del mercado y el aseguramiento del cumplimiento de los requisitos de seguridad en los productos que comercialicen.

En la elaboración de estos códigos de conducta habrán de participar, garantizando la paridad, representantes de las organizaciones de consumidores y de los sectores afectados.

## **TÍTULO I DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES**

### **CAPÍTULO I DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES**

#### **Artículo 10. Derechos de los consumidores.**

1. Además de los derechos reconocidos a los consumidores en la Constitución española y en las normas internacionales, comunitarias y estatales, los consumidores serán titulares de los derechos que se reconozcan en la presente ley.

2. En caso de diferencia de interpretación sobre la aplicación de las normas que, directa o indirectamente, afecten a los derechos de los consumidores, se aplicará la más favorable a los intereses de los consumidores.

#### **Artículo 11. Derechos básicos de los consumidores.**

Son derechos básicos de los consumidores protegidos por la ley los siguientes:

a) La protección frente a los riesgos que puedan comprometer su salud o seguridad derivados de las relaciones de consumo.

b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales, en particular frente a situaciones de desequilibrio como las prácticas comerciales desleales o abusivas, o la introducción de cláusulas abusivas en los contratos.

Con relación a los bienes de naturaleza duradera, los consumidores tienen derecho a que se les garantice la funcionalidad de dichos bienes durante un plazo mínimo razonable, de acuerdo con lo que se establezca en la normativa de aplicación.

c) La información clara, veraz y transparente sobre los diferentes bienes, productos y servicios, y, de modo especial, sobre aquellos considerados como servicios básicos de interés general.

d) La formación, educación y divulgación en materia de derechos de los consumidores.

e) La representación de sus intereses generales a través de las organizaciones de consumidores legalmente constituidas y la audiencia en consulta y la participación de las mismas en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afecten directamente en la forma que legalmente se establezca.

f) La protección jurídica, administrativa y técnica mediante procedimientos eficaces, especialmente en las situaciones de inferioridad, subordinación, indefensión o discriminación.

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

h) Ser tratados con corrección, consideración y respeto en las relaciones de consumo.

i) Poder usar cualquiera de las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma de Galicia de acuerdo con lo previsto en el ordenamiento jurídico.

### **Artículo 12. Interpretación a favor del consumidor.**

1. Las normas de protección a los consumidores se interpretarán a favor del consumidor, debiendo ser objeto de interpretación estricta las excepciones a dichas normas de protección a los consumidores.

2. En el supuesto de confusión o diferencias interpretativas, toda publicidad, comunicación comercial, oferta, práctica o cláusula que sean de aplicación a una relación de consumo serán interpretadas a favor del consumidor.

3. La Administración autonómica, en el ejercicio de su competencia exclusiva en materia de consumo, podrá interpretar, de acuerdo con lo establecido en los apartados anteriores, las normas de protección de los consumidores y las cláusulas que rijan las relaciones de consumo, especialmente en el ejercicio de la potestad sancionadora, sin perjuicio de su control por los tribunales de justicia.

### **Artículo 13. Irrenunciabilidad de derechos.**

1. La renuncia previa a los derechos que son reconocidos a los consumidores por la normativa correspondiente es nula, así como los actos realizados en fraude de ley, de acuerdo con lo establecido en el artículo 6 del Código civil.

2. En aquellos supuestos en que se produzca la renuncia posterior a la adquisición de los derechos por los consumidores, la Administración autonómica podrá exigir a quien la alegue acreditar la citada renuncia así como el carácter libre de la misma. La renuncia por parte de un consumidor no afectará a otros consumidores que puedan encontrarse en la misma situación, salvo que conste expresamente su renuncia.

### **Artículo 14. Deber de diligencia.**

Las empresas, en las relaciones de consumo, deberán cumplir con el deber de diligencia necesario para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones establecidas, tanto en la normativa de defensa del consumidor como en la sectorialmente aplicable, y que afecten directa o indirectamente a los consumidores.

## **CAPÍTULO II**

### **PROTECCIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD DE LOS CONSUMIDORES**

#### **Artículo 15. Deber general de seguridad.**

1. Los bienes y servicios puestos en el mercado no podrán suponer riesgo alguno para la salud o seguridad de los consumidores, siempre que se utilicen en condiciones normales o razonablemente previsibles, o supondrán únicamente riesgos mínimos, compatibles con el uso del producto o servicio y considerados admisibles dentro de un nivel elevado de protección de la salud y seguridad de las personas.

2. La constatación de un riesgo en alguna unidad del producto puesto a disposición del consumidor determinará el carácter inseguro del mismo y se presumirá que dicho incumplimiento afecta a toda su producción, salvo que el responsable acredite que el carácter inseguro afecta solo a un número determinado de unidades y garantice las condiciones de seguridad del resto de unidades de la producción.

**Artículo 16. Deber de información a los consumidores sobre los riesgos de los bienes y servicios.**

1. Las empresas que pongan bienes o servicios en el mercado proporcionarán a los consumidores, por medios apropiados y dentro de los límites de sus respectivas actividades, información previa, clara y adecuada sobre sus riesgos inherentes y que no sean inmediatamente perceptibles. Para lo anterior se tendrá en cuenta su naturaleza, sus condiciones de duración y las personas a las cuales van destinados, aunque el suministro de esta información no eximirá del cumplimiento de los demás deberes establecidos en esta disposición y otras normas que sean de aplicación.

2. Los productos químicos y todos los bienes que en su composición incluyan sustancias clasificadas como peligrosas deberán ir envasados con las garantías de seguridad exigidas por la normativa de aplicación correspondiente y llevar de forma visible las oportunas indicaciones que adviertan de los riesgos de su manipulación.

**Artículo 17. Bienes destinados de forma exclusiva para uso profesional.**

La publicidad y venta al consumidor de bienes destinados de forma exclusiva para uso profesional, cuando así se indique en su etiquetado o se declare en la información del producto, deberá realizarse de manera claramente separada o diferenciada del resto de los bienes, de modo que no induzca a error al consumidor respecto a su carácter de uso profesional.

**Artículo 18. Obligaciones de las empresas en materia de seguridad de los consumidores.**

1. Las empresas productoras e importadoras tienen el deber de poner en el mercado únicamente productos seguros y de probar dicha seguridad cuando la autoridad competente en la materia así se lo requiera. A este respecto, en la evaluación del riesgo de un producto se valorará positivamente la implantación de mecanismos de control interno que garanticen que las irregularidades que pudieran haberse detectado afectan únicamente a un determinado número de unidades producidas o importadas.

2. Las empresas distribuidoras tienen el deber de distribuir únicamente productos seguros, no suministrándolos cuando sepan o debieran saber, por la información que poseen y como profesionales, que no cumplen tal requisito.

3. Las empresas productoras o distribuidoras de productos, o prestadoras de servicios, que tengan o deban tener conocimiento de que un producto o servicio que han introducido en el mercado genera un riesgo para la salud o seguridad de los consumidores en condiciones de utilización normales o razonablemente previsibles lo comunicarán de forma inmediata al órgano competente, salvo en el caso de que la normativa estatal básica establezca un sistema alternativo de comunicación.

En el supuesto descrito en el párrafo anterior, las empresas productoras o distribuidoras de productos, o prestadoras de servicios, adoptarán, dentro del límite de sus respectivas actividades, todas las medidas adecuadas para neutralizar el riesgo; en particular, aquellas dirigidas a informar a los consumidores mediante, en su caso, la publicación de avisos especiales, a retirar los productos del mercado o a recuperarlos de los consumidores, o incluso suspender la prestación del servicio que causa el riesgo. Todas estas actuaciones habrán de ser realizadas por los responsables sin necesidad de que sean requeridos para ello por las autoridades competentes y sin menoscabo de aquellas que, de forma expresa, les sean requeridas por dicha autoridad.

4. Las empresas productoras, importadoras y distribuidoras deberán colaborar con las distintas administraciones en todas las actuaciones emprendidas por estas, tanto de carácter material como jurídico, para evitar los riesgos que presenten los productos que hayan suministrado, exhibiendo y, en su caso, facilitando copia de toda la información que les sea requerida por la autoridad competente, incluyendo la mercantil, industrial o contable pertinente, aunque esté protegida por la normativa de protección de datos de carácter personal, y asumiendo todos los costes de tales actuaciones.

A este respecto, cuando en varios productos fabricados o distribuidos por un mismo agente comercializador se haya demostrado su carácter inseguro, la autoridad competente podrá exigir a dicho agente que acredite la seguridad de otros productos similares antes de poder comercializarlos o de continuar con su distribución.

5. En el etiquetado y presentación de los bienes y servicios deberá constar la información que la legislación de aplicación en cada caso establezca como obligatoria, habiendo de figurar, en todo caso, los datos de identificación de la empresa responsable y una dirección de contacto, así como, en el supuesto de bienes, su referencia y, si

procede, el lote de fabricación, salvo en los casos en que la omisión de la citada información esté justificada.

#### **Artículo 19. Responsabilidades de las empresas en materia de documentación.**

1. Los datos y documentos necesarios para que pueda comprobarse fácilmente y de forma veraz el origen y destino de los bienes, así como aquellos relacionados con el lote de fabricación, deberán mantenerse durante el periodo que establezca la normativa específica y, en cualquier caso, al menos durante los tres años posteriores al cese de la producción, en el caso de la empresa productora, o del cese de la distribución o venta del producto en cuestión, en el caso de la importadora. 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, siempre y cuando la normativa de aplicación no establezca plazos más amplios.

2. Los participantes en la cadena comercial que incluyan determinadas marcas en el etiquetado de los productos que comercialicen, en particular el marcado «CE», para acreditar que tales productos cumplen los requisitos mínimos de seguridad que les son de aplicación, deberán conservar la documentación que justifique dicha acreditación durante el periodo que establezca la normativa específica y, en cualquier caso, un mínimo de tres años después de haber agotado las existencias de los productos.

3. En el caso de las ventas realizadas al consumidor final, las empresas tendrán la obligación de conservar únicamente durante los periodos señalados en los apartados anteriores, computados desde la fecha en que hubieran agotado las existencias de los productos, la documentación que acredite el origen de la mercancía y la identificación de las empresas que se la hayan suministrado o proveído.

4. En cualquier caso, cuando la autoridad competente en materia de seguridad de los productos solicite la documentación a que se refieren los apartados anteriores a una empresa de la cadena de producción o distribución comercial, esta deberá facilitarla, identificando de forma clara e inequívoca el producto o productos a que se refiera el requerimiento.

5. En caso de que resulte necesario para la realización de una adecuada evaluación de la seguridad de un producto, la autoridad competente podrá igualmente requerir a la empresa productora, distribuidora o responsable del producto una traducción de la

documentación técnica o de cualquier otro documento que haya sido presentado en un idioma distinto de las lenguas oficiales en Galicia.

#### **Artículo 20. Obligación de comunicación de accidentes.**

1. Los servicios médicos públicos y privados, así como los órganos competentes en materia de seguridad en el trabajo, participarán activamente en los sistemas de comunicación que reglamentariamente se articulen, a efectos 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.

2. Las organizaciones de consumidores tienen el derecho y el deber de poner en conocimiento de la autoridad competente de consumo los accidentes comprobados de los que tuviesen conocimiento, derivados de la existencia de un riesgo no perceptible en un producto de consumo. A su vez, los consumidores podrán ejercer este mismo derecho a título individual.

#### **Artículo 21. Red de Alerta Gallega de Productos de Consumo.**

Se crea la Red de Alerta Gallega de Productos de Consumo, adscrita a la autoridad autonómica competente en materia de consumo, como estructura de coordinación, intercambio rápido de información y reacción ante situaciones de riesgo para la salud o seguridad de los consumidores.

La estructura y funcionamiento de la Red de Alerta Gallega de Productos de Consumo se desarrollará reglamentariamente mediante decreto del Consello de la Xunta que regule un sistema de respuesta rápida ante situaciones de riesgo que no admitan demora en la actuación.

#### **Artículo 22. Actuaciones administrativas en materia de seguridad de los consumidores.**

1. Las administraciones públicas de Galicia competentes en materia de consumo contribuirán a la correcta aplicación de las normas sobre protección de la salud y seguridad de los consumidores, para lo cual llevarán a cabo las actuaciones que se recogen en el título II. A estos efectos, en situaciones de riesgo para la salud y seguridad de los consumidores, podrán adoptar cualquier medida necesaria y proporcionada para neutralizar dichos riesgos, incluida la intervención directa sobre las cosas y la

compulsión directa sobre las personas. En estos supuestos, todos los gastos que se generen serán a cuenta de quien con su conducta los haya originado, con independencia de las sanciones que, en su caso, puedan imponerse. La exacción de tales gastos podrá llevarse a cabo por el procedimiento administrativo de apremio.

2. En caso necesario, para evitar lesiones graves a los derechos a la salud y seguridad de los consumidores, los órganos competentes podrán poner en conocimiento de los consumidores potencialmente afectados los riesgos y las irregularidades, así como las precauciones necesarias para que las puedan evitar. También comunicarán al resto de administraciones potencialmente afectadas las citadas irregularidades a través de los procedimientos establecidos.

3. De las consecuencias negativas que las condiciones de inseguridad de un producto puedan causar a los consumidores serán responsables, dentro de los límites de sus actividades respectivas, cualesquiera de los agentes de la cadena comercial que intervengan en la puesta en el mercado o la comercialización del producto, sin perjuicio de las actuaciones previstas en los apartados anteriores.

4. Cuando el riesgo detectado exceda del ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Galicia, el órgano autonómico competente en materia de consumo se lo comunicará lo más rápidamente posible a la Administración general del Estado, utilizando los medios de transmisión establecidos legalmente a tal efecto.

### **CAPÍTULO III**

#### **PROTECCIÓN DE LOS LEGÍTIMOS INTERESES ECONÓMICOS DE LOS CONSUMIDORES**

#### **E INFORMACIÓN SOBRE LOS DIFERENTES BIENES, PRODUCTOS Y SERVICIOS**

#### **Artículo 23. Información previa de las empresas prestadoras de servicios.**

1. Sin perjuicio de otras exigencias de información establecidas reglamentariamente, las empresas prestadoras de servicios deberán poner a disposición de los consumidores de modo claro, inequívoco y accesible, antes de la celebración del contrato o, en su caso, antes de la prestación del servicio, la información siguiente:

a) el nombre, estatuto y forma jurídica de la empresa prestadora, dirección geográfica en donde tiene su establecimiento y los datos que permitan ponerse

rápida­mente en contacto y comunicar directamente con ella y, en su caso, por vía electrónica;

b) en caso de que el titular de la empresa prestadora esté inscrito en un registro mercantil u otro registro público análogo, dicho registro mercantil y su número de inscripción, o los medios equivalentes de identificación que figuren en el citado registro;

c) en caso de que la actividad esté sometida a un régimen de autorización, los datos de la autoridad competente o de la ventanilla única;

d) en caso de que la empresa prestadora ejerza una actividad sujeta al IVA, el número de identificación fiscal;

e) por lo que se refiere a las profesiones regladas, todo colegio profesional u organismo análogo en el cual esté inscrita la persona prestadora, así como el título profesional y el Estado miembro en que fue otorgado;

f) las condiciones y cláusulas generales, en su caso, utilizadas por la empresa prestadora;

g) la existencia, en su caso, de cláusulas contractuales utilizadas por la empresa prestadora sobre la legislación de aplicación al contrato y/o sobre los órganos judiciales competentes;

h) la existencia de una garantía posventa, si existiera, no impuesta por ley;

i) el precio del servicio, cuando la empresa prestadora fije previamente un precio para un determinado tipo de servicio;

j) las principales características del servicio, si no quedan claras por el contexto;

k) el seguro o garantías exigibles, en particular, los datos de la empresa aseguradora o el garante y la cobertura geográfica.

2. A elección de la empresa prestadora del servicio, se garantizará que los datos previstos en el apartado 1:

a) sean comunicados por la empresa prestadora a iniciativa propia;

b) sean de fácil acceso para el destinatario en el lugar de prestación o celebración del contrato;

c) sean de fácil acceso para el destinatario por vía electrónica a través de una dirección comunicada por la empresa prestadora;

d) figuren en todo documento informativo de la empresa prestadora que se facilite al destinatario y en el cual se presenten de forma detallada sus servicios.

3. Las empresas prestadoras de servicios, a petición del destinatario, estarán obligadas a comunicarle la siguiente información suplementaria:

a) cuando el precio no lo fije previamente la empresa prestadora para un determinado tipo de servicio, el precio del servicio o, si no puede indicarse el precio exacto, el método para calcular el precio, de forma que el destinatario pueda comprobarlo, o un presupuesto suficientemente desglosado;

b) en el caso de las profesiones reguladas, referencia a las normas profesionales de aplicación en el Estado miembro de establecimiento y los medios para acceder a las mismas;

c) la información relativa a sus actividades multidisciplinares y asociaciones que estén directamente vinculadas con el servicio en cuestión y sobre las medidas adoptadas para evitar conflictos de intereses. Esta información habrá de figurar en todo documento informativo de las empresas prestadoras en el cual se presenten de forma desglosada sus servicios;

d) los posibles códigos de conducta a que esté sometida la empresa prestadora, así como la dirección en que dichos códigos pueden consultarse por vía electrónica y en que idiomas están disponibles;

e) cuando una empresa prestadora esté sometida a un código de conducta o sea miembro de una asociación u organización profesional que prevea el recurso a medios extrajudiciales de resolución de litigios, la información correspondiente. Dicha empresa detallará cómo acceder a la información desglosada sobre las características y condiciones para hacer uso de los medios extrajudiciales de resolución de litigios.

#### **Artículo 24. Contraprestación.**

1. Se entenderá por contraprestación, además del precio, cualquier disposición que deba ser realizada por el consumidor, con independencia del nombre que se le dé, como puntos, canon, matrícula o denominaciones análogas, para la adquisición de un bien o la prestación de un servicio.

2. En caso de conflicto o discrepancia en un supuesto en que se exija o pague un precio o se satisfaga o exija cualquier otra contraprestación por un bien o servicio, la administración competente en materia de consumo podrá requerir que se acredite de forma inequívoca por parte de la empresa el consentimiento libre del consumidor a la adquisición del bien o servicio.

3. No procederá el pago de contraprestación alguna en los supuestos en que por la empresa no se entregue ningún bien o no se preste ninguna clase de servicio.

4. La empresa debe determinar con carácter previo a la contratación de modo claro e inequívoco el bien o servicio objeto de venta o prestación y la contraprestación que, en su caso, haya de satisfacerse por el consumidor. Cuando existan dudas respecto al bien o servicio por el que se satisfaga una contraprestación se interpretará a favor del consumidor.

#### **Artículo 25. Información del precio o contraprestación.**

1. Cualquier información sobre el precio o contraprestación que haya de ser satisfecho por el consumidor por la adquisición de un bien o la prestación de un servicio deberá cumplir, además de las previsiones contempladas en la presente ley, con los demás requisitos legal o reglamentariamente establecidos.

En los casos en que se prevea el pago por adelantado o el pago aplazado del precio, la información sobre estos aspectos deberá ajustarse a las previsiones legal o reglamentariamente establecidas.

2. Solo podrá exigirse por parte de una empresa un precio o una contraprestación por la adquisición de un bien o la prestación de un servicio siempre que la información sobre el precio o contraprestación no dé lugar a confusión o sea suficientemente clara sobre cuál es el precio o contraprestación a satisfacer. En estos supuestos, solo podrá exigirse aquella parte no afectada por la confusión o falta de claridad.

3. En caso de contradicción respecto al precio o contraprestación por la adquisición de un bien o servicio que se realice en cualquier comunicación comercial se interpretará a favor del consumidor.

4. Cuando por parte de una empresa se indique que una prestación de un servicio o la entrega de un bien es gratuita o se utilice algún tipo de publicidad o comunicación comercial en este sentido, no podrá exigirse por la misma ninguna contraprestación, ni directa ni indirectamente, salvo las permitidas normativamente, cuando por el consumidor se exija su entrega o la prestación. En este caso la empresa estará obligada a la efectiva entrega del bien o a la efectiva prestación del servicio.

#### **Artículo 26. Información y marcado de precios en los establecimientos.**

1. Sin perjuicio de lo establecido en la normativa sectorial de aplicación, los establecimientos comerciales quedan obligados a exhibir el precio de los bienes que se encuentren expuestos para su venta a los consumidores, así como el precio por unidad de medida en los supuestos en que proceda, con las únicas excepciones establecidas en el ordenamiento jurídico.

2. El precio a que se refiere el apartado anterior se denominará «precio de venta al público» y se conocerá con la sigla PVP. Este precio será anunciado en forma tal que el posible adquirente quede informado de su contenido por la sola lectura del anuncio, sin necesidad de obtener, a tal efecto, ningún tipo de información complementaria.

3. El precio de venta al público deberá comprender la cantidad total que la persona que lo adquiera esté obligada a satisfacer como contraprestación.

4. En cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior, en los precios de venta al público que se expongan deberán incluirse todos aquellos impuestos o cargas que gravan el producto vendido.

5. En cualquier caso, el consumidor estará en condiciones de conocer el precio de los artículos expuestos en el escaparate sin necesidad de entrar en el establecimiento comercial y de conocer el precio de los artículos expuestos en estanterías o armarios del interior sin precisar aclaración alguna al respecto por parte de quien realiza la venta.

6. Los precios de venta al público deberán ser exhibidos mediante etiquetas fijadas sobre cada artículo, o de cualquier otro modo que permita su conocimiento y el del

producto a que se refiere. Deberá ser fácil para el consumidor dicho conocimiento del precio, sin que necesite realizar ningún esfuerzo para su comprobación.

7. La venta de productos de igual naturaleza, a un mismo precio y expuestos en forma conjunta, permitirá la exhibición de un solo anuncio que comprenda todos los productos.

8. Cuando se trate de productos heterogéneos pero vendidos en forma conjunta, el anuncio del precio expuesto expresará, como mínimo, el valor total del conjunto.

9. Los precios de los servicios serán objeto de publicidad en los lugares donde se presten mediante anuncios perfectamente visibles para los consumidores, en los cuales figuren relacionados los correspondientes servicios ofertados y sus precios totales, incluyendo toda carga o gravamen sobre los mismos.

10. No procederá la exigencia o cobro de un precio superior al anunciado para la venta de bienes o prestación de un servicio. Cuando exista discordancia entre los precios anunciados para un mismo producto o servicio, solo podrá exigirse el menor de ellos.

### **Artículo 27. Oferta, promoción y publicidad.**

1. La oferta, promoción y publicidad de los bienes o servicios ha de ajustarse a su naturaleza, características, utilidad o finalidad y a las condiciones jurídicas o económicas de la contratación.

2. La publicidad ha de hacerse de acuerdo con principios de suficiencia, objetividad, veracidad y autenticidad, y no puede, sea cual sea el soporte empleado, inducir a error o falsas expectativas en sus destinatarios.

3. Los consumidores pueden exigir el contenido de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones propias de cada bien o servicio, las condiciones jurídicas o económicas y las garantías ofrecidas, aunque no figuren expresamente en el contrato o el documento o comprobante recibido. Estos aspectos han de tenerse en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato.

4. Los contratos con los consumidores deben integrarse de acuerdo con el principio de la buena fe objetiva, incluso en caso de omisión de la información precontractual relevante.

5. No obstante lo establecido por el apartado 4, si el contrato contiene cláusulas más beneficiosas para el consumidor, estas deben prevalecer sobre el contenido de la oferta, promoción o publicidad.

6. No podrá exigirse ninguna contraprestación o generar gastos o disposición de dinero o de cualquier otro bien a un consumidor a consecuencia de la recepción de comunicaciones comerciales o de publicidad, con independencia del medio utilizado.

7. Con arreglo a lo establecido en el apartado 3, cuando a través de cualquier comunicación se indique a un consumidor que ha sido agraciado con un premio o regalo, este será exigible por el consumidor sin que pueda exigirse contraprestación de ningún tipo por ello.

#### **Artículo 28. Constancia de las condiciones de las ofertas.**

1. Los consumidores tienen derecho a que se formalice por escrito de forma inmediata cualquier oferta, condición o manifestación realizada verbalmente por una empresa en la venta de bienes o prestación de servicios.

2. Las grabaciones con los consumidores realizadas por las empresas solo se podrán realizar si existe consentimiento previo y libre de los mismos, y así lo pueden acreditar aquellas.

3. Cuando por las empresas se utilicen grabaciones en las relaciones con los consumidores, y sin perjuicio de lo dispuesto en las normas sectoriales de aplicación, dichas grabaciones serán facilitadas de modo gratuito a los consumidores y deberán remitirse en el plazo máximo de quince días desde su solicitud.

4. Igualmente, los consumidores tienen derecho a grabar esas conversaciones que mantengan con las empresas cuando estas utilicen grabaciones en las relaciones con los consumidores en la oferta y contratación de bienes o servicios.

#### **Artículo 29. Presupuesto.**

1. Los consumidores tienen derecho a la elaboración y entrega de un presupuesto previo en la adquisición de bienes, productos o servicios en que el precio no pueda ser

determinado de forma directa o cuando así esté establecido en virtud de una normativa específica. En estos supuestos no podrá exigirse contraprestación alguna por su elaboración, sin más excepciones que las establecidas reglamentariamente.

2. Cuando se elabore un presupuesto, este deberá formalizarse por escrito e indicar necesariamente, sin perjuicio de lo establecido en otra normativa específica o sectorial, su periodo de validez, que no será inferior a diez días, una descripción general de los servicios que se prestarán, así como la identificación de los bienes o productos que se entregan, el coste de los mismos, el de la mano de obra, cuando proceda, así como todos los demás conceptos, recargos e impuestos aplicables, debidamente desglosados.

3. No se podrán hacer recaer sobre los consumidores errores de cálculo o de cualquier otro tipo cometidos en la elaboración del presupuesto.

#### **Artículo 30. Resguardo de depósito.**

Sin perjuicio de lo establecido en la normativa de aplicación, en caso de entrega de un bien a una empresa en el ámbito de una relación de consumo para que se haga por esta una verificación, comprobación, reparación, sustitución o cualquier otra intervención deberá entregarse un resguardo de depósito con identificación del depositario, el objeto depositado, una descripción de su estado, la fecha de recepción, el motivo del depósito y la fecha de devolución del bien. En todo caso, se considerará que el bien se entrega en buenas condiciones, salvo que así se indique de forma detallada en el resguardo de depósito o sea incompatible con el motivo del depósito, sin que sean posibles declaraciones genéricas.

#### **Artículo 31. Documento justificativo de la relación de consumo.**

1. Los consumidores tienen derecho a la entrega de una confirmación documental de la contratación realizada, que habrá de ajustarse a lo dispuesto en la normativa vigente, indicando la identificación de la empresa, con el nombre o razón social, identificación fiscal, domicilio social y dirección del establecimiento físico, en caso de que proceda, así como la fecha de la contratación. A solicitud del consumidor, deberá realizarse el desglose de todos los bienes, productos, servicios, mano de obra, cuando proceda, y recargos e impuestos aplicables.

2. La obligación establecida en el apartado anterior se entenderá cumplida cuando los datos exigidos se incorporen a la factura o tique de compra.

### **Artículo 32. Reclamaciones de los consumidores.**

1. Reglamentariamente se regularán las hojas de reclamaciones y los supuestos concretos de su entrega, los requisitos y los procedimientos que se exijan para la presentación y tramitación de una reclamación de un consumidor frente a una empresa.

2. En todo caso, todo establecimiento abierto al público deberá disponer de las hojas de reclamaciones establecidas reglamentariamente y del cartel anunciador de la existencia de las mismas. Estas hojas podrán utilizarse tanto para presentar una reclamación frente al titular del establecimiento como respecto a otras empresas, siempre que la contratación de servicios o la adquisición de productos de estos últimos se realice en dicho establecimiento. Ambas empresas serán responsables del cumplimiento de lo establecido en el presente artículo.

3. Todas aquellas manifestaciones relativas al hecho objeto de reclamación que, pudiendo ser realizadas por la empresa o el consumidor en el momento de cubrir la hoja, no lo sean, podrán no ser tenidas en cuenta por la administración en la tramitación de un procedimiento sancionador que, en su caso, proceda, salvo prueba en contrario y sin perjuicio del derecho de defensa en el procedimiento y de las facultades de inspección, investigación y verificación de la administración.

4. Con independencia de la forma de presentación de la reclamación, las empresas deberán dar respuesta adecuada a las reclamaciones de los consumidores en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo de un mes desde la presentación de la reclamación, salvo en el supuesto de prestación de servicios de carácter continuado, en el que la respuesta habrá de darse en el plazo máximo de dos horas para los supuestos relativos a la continuidad del servicio o las incidencias relativas a dicha continuidad, como el corte o la suspensión del servicio, aplicándose el plazo anterior de un mes para el resto de los supuestos.

5. En el supuesto de servicios de carácter continuado, no podrá suspenderse el servicio con posterioridad a la presentación de la reclamación hasta que la empresa dé respuesta a la reclamación presentada si esta está relacionada con el motivo de la suspensión.

6. Las empresas deben actuar diligentemente para encontrar una solución satisfactoria a las reclamaciones presentadas.

7. La empresa deberá asignar un número de reclamación y acusar recibo de la misma de modo que el consumidor tenga constancia de la interposición de la reclamación en el momento de su presentación, salvo que reglamentariamente se establezca un procedimiento específico con esta finalidad, al que habrá de estarse.

8. La presentación de una reclamación por parte de un consumidor no podrá causar ningún tipo de perjuicio al mismo, directo ni indirecto, y, en caso de producirse, deberá ser asumido por la empresa reclamada.

### **Artículo 33. Servicios de atención al consumidor.**

1. Sin perjuicio de lo establecido en normas sectoriales reguladoras de un sector de actividad concreto o para determinadas formas de contratación en lo relativo a la presentación de reclamaciones o peticiones de información, cuando no existan establecimientos físicos de la empresa frente a la cual se pretende presentar una reclamación o de otras empresas a través de los cuales puedan presentarse reclamaciones de acuerdo con el artículo anterior, las empresas deberán disponer de un número de teléfono totalmente gratuito y un correo electrónico para poder presentar las reclamaciones y dar respuesta a las mismas.

2. En los supuestos de servicios de carácter continuado, las empresas prestadoras de los mismos deberán disponer, en todo caso, de un teléfono de atención al consumidor totalmente gratuito, que habrá de estar en funcionamiento veinticuatro horas los trescientos sesenta y cinco días del año.

3. Los teléfonos de atención al consumidor deberán disponer de atención personalizada sin reenvíos a otros sistemas de atención al consumidor y con un tiempo de espera no superior a un minuto.

4. Todas aquellas empresas que oferten bienes o servicios a los consumidores en la Comunidad Autónoma de Galicia y ocupen directa o indirectamente bienes de dominio público o sean beneficiarias de procedimientos expropiatorios en la Comunidad Autónoma de Galicia deberán disponer, al menos, de una dependencia física en donde se entreguen los bienes o en donde se presten los servicios, a fin de llevar a cabo la atención personal a los consumidores, sin reenvíos a otros sistemas de atención al consumidor. En su defecto, podrá disponerse de la dependencia física de atención al

consumidor en cada una de las capitales de provincia correspondientes. El horario mínimo de atención al público será de cuarenta horas semanales.

Reglamentariamente podrán determinarse aquellos otros sectores o empresas a los cuales sea de aplicación lo establecido en el párrafo anterior, así como las condiciones y ratios de atención presencial a los consumidores.

5. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 46, la respuesta a la reclamación deberá ser realizada en la misma lengua que aquella en que se realizó el contrato o la oferta de contratación. En todo caso, habrá de garantizarse que la respuesta a las reclamaciones se realice en una de las lenguas oficiales de Galicia.

6. En los servicios de atención al consumidor regulados en el presente artículo podrán presentarse por los consumidores peticiones o solicitudes relativas al contrato o a una oferta de contratación.

7. Lo establecido en el artículo anterior será de aplicación a las previsiones establecidas en el mismo, en tanto no sean incompatibles con su regulación.

#### **Artículo 34. Información telefónica y telemática a las personas consumidoras.**

La Xunta de Galicia promoverá que las personas consumidoras tengan un acceso fácil a la información sobre sus derechos y deberes, debiendo favorecer la presentación, tramitación y, si procede, resolución de sus quejas, reclamaciones y denuncias a través de medios rápidos y eficaces, como los sistemas de comunicación electrónica.

#### **Artículo 35. Servicios básicos de interés general.**

A efectos de la normativa de protección de los consumidores, serán servicios básicos de interés general los de suministro de agua, gas, electricidad, telecomunicaciones, transporte aéreo, ferroviario y por carretera, así como los servicios de saneamiento y residuos, y aquellos que legal o reglamentariamente se determinen.

#### **Artículo 36. Manifestaciones o alegaciones de empresas.**

1. La administración competente en materia de consumo podrá exigir prueba de la exactitud de las manifestaciones o alegaciones que realicen las empresas en cualquier comunicación comercial, etiquetado o de cualquiera otra forma en que exista o pueda

existir una relación de consumo, especialmente en el supuesto de publicidad comparativa.

2. En el supuesto de no presentar las pruebas previstas en el apartado anterior, o ser estas insuficientes, se considerará por la administración competente en materia de consumo que las manifestaciones o alegaciones realizadas son inexactas.

#### **Artículo 37. Manifestación de morosidad.**

Las empresas solo podrán manifestar que un consumidor se encuentra en mora cuando exista un reconocimiento del consumidor o un título ejecutivo que así lo declare, sin perjuicio del derecho a la exigencia de las obligaciones por parte de aquellas.

#### **Artículo 38. Cláusulas abusivas.**

1. Se considerarán cláusulas abusivas las previstas en la normativa reguladora de las mismas.

2. Con independencia de lo establecido en el apartado anterior, la Administración autonómica competente en materia de consumo publicará en el Diario Oficial de Galicia y en su página web aquellas prácticas o condiciones consideradas abusivas como consecuencia de su verificación en el mercado y que así hayan sido ratificadas por los órganos judiciales.

#### **Artículo 39. Imagen de una empresa.**

Toda publicidad o comunicación dirigida a los consumidores realizada por una empresa a fin de mostrar una imagen favorable sobre la misma deberá ajustarse al principio de veracidad, sin que pueda generar cualquier tipo de engaño o confusión en los consumidores.

## **CAPÍTULO IV REPARACIÓN E INDEMNIZACIÓN DE LOS DAÑOS Y PERJUICIOS**

## SUFRIDOS POR LOS CONSUMIDORES

### **Artículo 40. Indemnización y reparación de daños.**

1. Los consumidores tienen derecho, de acuerdo con lo establecido por la normativa de aplicación, a la reparación o indemnización de los daños y perjuicios que sufran a consecuencia de la adquisición o utilización de bienes o servicios.

2. El incumplimiento por una empresa de lo establecido en el apartado anterior será considerado como infracción en materia de consumo, sin perjuicio de otras responsabilidades administrativas, civiles o penales que pudieran exigirse.

3. Los daños derivados de la actuación de las administraciones públicas estarán sometidos a las reglas de aplicación sobre responsabilidad patrimonial de la administración.

## CAPÍTULO V PROTECCIÓN JURÍDICA, ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA

### **Artículo 41. Administración electrónica.**

1. La Xunta de Galicia fomentará el uso de las nuevas tecnologías para la presentación por los consumidores de las reclamaciones y denuncias, y su comunicación con ellos, estableciendo procedimientos adecuados que garanticen la autenticidad de las mismas.

2. La Xunta de Galicia potenciará el arbitraje electrónico.

3. De acuerdo con el régimen establecido en la normativa general de arbitraje, la Junta Arbitral de Consumo de Galicia utilizará en las comunicaciones con las empresas y consumidores el fax y las comunicaciones electrónicas.

### **Artículo 42. Formas extrajudiciales de resolución de conflictos.**

La Xunta de Galicia fomentará las vías extrajudiciales de resolución de conflictos en materia de consumo, especialmente a través de la mediación y el arbitraje.

### **Artículo 43. El arbitraje.**

1. Corresponderá a la Xunta de Galicia regular el funcionamiento de la Junta Arbitral de Consumo de Galicia.

2. La Xunta de Galicia podrá crear, en el ámbito de su competencia de consumo, órganos arbitrales al amparo de lo establecido en la legislación general de arbitraje.

3. Cuando una empresa lleve a cabo cualquier comunicación o difusión en que se haga referencia a su adhesión al arbitraje de consumo o utilice el distintivo público de adhesión al mismo, los consumidores podrán solicitar que las controversias que se susciten con esa empresa se resuelvan a través de dicho sistema, quedando válidamente formalizado el convenio arbitral por la mera solicitud realizada por el consumidor durante todo el tiempo en que la empresa hizo referencia a su adhesión o utilizó el distintivo de adhesión al arbitraje de consumo.

4. Las sociedades mercantiles públicas autonómicas que mantengan relaciones de consumo deberán adherirse al arbitraje de consumo.

5. La adhesión al arbitraje de consumo o a otro institucional que tenga la misma finalidad que aquel se tendrá en cuenta como criterio de valoración en las bases reguladoras de la concesión de ayudas o subvenciones por parte de la Administración general de la Comunidad Autónoma y las entidades instrumentales del sector público autonómico siempre que se dirijan a empresas que mantengan relaciones de consumo con consumidores.

6. Los órganos de contratación de la Administración general de la Comunidad Autónoma y de las entidades instrumentales del sector público autonómico incorporarán como criterio de valoración de las ofertas la adhesión al arbitraje de consumo o a otro institucional que tenga la misma finalidad que aquel, siempre que el objeto del contrato suponga que la empresa adjudicataria mantenga relaciones de consumo con consumidores.

7. La Administración general de la Comunidad Autónoma y las entidades instrumentales del sector público autonómico deben incorporar la adhesión al arbitraje de consumo o a otro institucional que tenga la misma finalidad que aquel, como condición de ejecución en la adjudicación de contratos, siempre que la contratación se haga con empresas que mantengan relaciones de consumo con consumidores.

8. El incumplimiento de laudos arbitrales por parte de las empresas a que hacen referencia los tres apartados anteriores legitimará para solicitar el reintegro de la ayuda o subvención o la resolución del contrato, a menos que en las condiciones o bases se establezca otra previsión para este supuesto.

9. La Administración autonómica deberá promover que las empresas o entidades privadas que gestionan servicios públicos o servicios de interés general bajo el régimen de concesión incluyan en los pliegos de condiciones la obligación de que en los contratos con personas consumidoras se contemple la adhesión al arbitraje de consumo.

#### **Artículo 44. La mediación.**

1. La mediación del consumo se concibe como una vía alternativa y voluntaria dirigida a solucionar los conflictos que puedan surgir en la relación de consumo de conformidad con la legalidad vigente y presidida por los principios de voluntariedad, imparcialidad, confidencialidad y universalidad.

2. La Xunta de Galicia fomentará la formación en materia de mediación en el ámbito de los derechos de las personas consumidoras a fin de crear una red de mediación.

3. Los acuerdos adoptados entre las partes en el curso de un procedimiento de mediación se documentarán por escrito y vincularán a las dos partes a atenerse a lo acordado dentro de dicho procedimiento.

## **CAPÍTULO VI IDIOMA**

#### **Artículo 45. Idioma en las relaciones con la administración.**

1. Todas las comunicaciones que realice la administración competente en materia de consumo serán realizadas en gallego, salvo elección manifestada de forma expresa del destinatario de la comunicación respecto a uno de los idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma de Galicia.

2. Aquellos actos o comunicaciones que hayan de producir efectos fuera del territorio de la Comunidad Autónoma se realizarán en idioma español, cualquiera que sea el lugar en donde hayan de producir sus efectos.

3. Las solicitudes o comunicaciones que se dirijan a la administración de consumo de Galicia deberán redactarse en uno de los idiomas oficiales de Galicia.

4. Cualquier documento remitido a la administración de consumo en un idioma distinto a los oficiales de Galicia deberá ir acompañado de una traducción no jurada, salvo en aquellos casos en que se exija su traducción jurada, justificada por una razón imperiosa de interés general.

#### **Artículo 46. Derechos lingüísticos de los consumidores.**

1. Los consumidores, en sus relaciones de consumo, tienen derecho a usar cualquiera de las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma de Galicia, siempre que la contratación se haya realizado o el consentimiento se haya manifestado en el territorio de la Comunidad Autónoma de Galicia, así como en los supuestos de publicidad, ofertas, promociones o comunicaciones comerciales recibidas en Galicia.

2. Sin perjuicio de las exigencias legales y reglamentarias relativas a la utilización del castellano en el etiquetado y presentación de los bienes y servicios comercializados en España y sus excepciones, en el etiquetado de los productos, así como en la publicidad, ofertas, promociones o comunicaciones comerciales realizadas en Galicia podrá utilizarse cualquiera de los idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma de Galicia.

3. La Administración autonómica incentivará la utilización de la lengua gallega en la oferta de compra, la información de carácter fijo y documentación, las relaciones entre los consumidores, y de estos con los ofertantes.

### **CAPÍTULO VII FORMACIÓN, EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES**

#### **Artículo 47. Educación y formación en materia de consumo.**

La Comunidad Autónoma de Galicia, a través del órgano competente en materia de consumo, fomentará la formación y educación de los consumidores, cuidando la integración de la perspectiva de género, y de modo especial el conocimiento de sus derechos para que puedan ejercerlos de acuerdo con pautas de consumo responsable en un mercado global, altamente tecnificado y cambiante.

#### **Artículo 48. Actuación administrativa.**

La formación y educación en materia de consumo, entendidas como un consumo informado y responsable de bienes y servicios, con criterios de sostenibilidad ambiental, económica, social y cultural, estarán orientadas a la consecución de los fines siguientes:

a) El conocimiento de los derechos, así como de los instrumentos de protección y la forma adecuada de ejercerlos.

b) El conocimiento y prevención de los riesgos derivados del uso y consumo de los bienes y servicios.

c) El desarrollo de habilidades para ejercer una capacidad de elección libre, racional e informada de los bienes, productos y servicios ofertados en el mercado.

d) La orientación hacia pautas de consumo responsables, con criterios de sostenibilidad medioambiental, económica y social, y de forma especial la prevención del sobreendeudamiento.

#### **Artículo 49. Planes y programas.**

Para el cumplimiento de los fines establecidos en el artículo anterior, la administración competente en materia de consumo elaborará planes y programas de actuación, en especial a través de las nuevas tecnologías, conducentes a:

a) La formación continua para profesionales y técnicos de las administraciones públicas con competencias en materia de consumo y de las asociaciones de consumidores.

b) La formación permanente del personal docente en el ámbito de la educación reglada.

c) La formación de formadores.

d) La formación directa dirigida a todas las colectividades interesadas y, de modo especial, a las organizaciones de consumidores y colectivos definidos como de protección especial.

e) El impulso del tratamiento de la educación para el consumo en los diferentes niveles y etapas de la enseñanza reglada.

f) La elaboración y publicación de material didáctico dirigido especialmente a la infancia y juventud, así como a los colectivos de protección especial.

#### **Artículo 50. Colaboración y cooperación.**

1. Los órganos competentes en materia de consumo establecerán la colaboración con las entidades públicas y privadas autonómicas, estatales, comunitarias e internacionales, a la hora de llevar a cabo los diferentes planes y programas formativos y educativos en materia de consumo.

2. La administración competente en materia de consumo establecerá un plan de formación específico con la competente en materia educativa, orientado a favorecer el tratamiento de la educación para el consumo en los currículos de las diferentes etapas y niveles de enseñanza reglada en la forma que mejor se ajuste a la finalidad pedagógica de cada uno de ellos.

3. La Xunta de Galicia incentivará y potenciará, dentro de sus disponibilidades presupuestarias, el mantenimiento de una red de centros de educación para el consumo responsable, que se desarrollará reglamentariamente.

4. La administración competente en materia de consumo colaborará con las entidades locales y las organizaciones de consumidores en la elaboración y coordinación de los programas y planes de formación y educación. Para tal fin se crea la Mesa para el Fomento del Consumo Responsable, la cual se desarrollará reglamentariamente.

#### **Artículo 51. Divulgación en materia de consumo.**

1. La Administración autonómica competente en materia de consumo llevará a cabo actuaciones de divulgación en materia de protección de los derechos e intereses económicos de los consumidores gallegos. Igualmente, realizará e impulsará la difusión de la información a los consumidores en colaboración con entidades públicas y privadas, y, de manera especial, con las organizaciones de consumidores.

2. La Administración autonómica competente en materia de consumo promoverá la existencia de espacios y programas divulgativos sobre consumo en los medios de comunicación de titularidad pública y privada, especialmente en los de ámbito autonómico y local de Galicia.

3. Los medios de comunicación de titularidad pública deberán poner a disposición de las administraciones competentes en materia de consumo espacios de forma gratuita y en bandas horarias adecuadas para ofrecer a los consumidores gallegos información sobre sus derechos.

## **CAPÍTULO VIII**

### **AUDIENCIA, CONSULTA Y REPRESENTACIÓN DE LOS CONSUMIDORES**

#### **Artículo 52. Audiencia, consulta y representación de los consumidores.**

Sin perjuicio de las competencias de las administraciones competentes en materia de consumo, la audiencia, consulta, representación y participación para la defensa de los derechos e intereses generales de los consumidores corresponde exclusivamente a las organizaciones de consumidores.

#### **Artículo 53. Las organizaciones de consumidores.**

1. Son organizaciones de consumidores las siguientes entidades:

a) Las asociaciones sin ánimo de lucro constituidas legalmente de acuerdo con la normativa de asociaciones y de protección al consumidor que, según sus estatutos, tengan por fines la defensa, información, educación, formación, asistencia y representación de los intereses colectivos de los consumidores en sus relaciones de consumo, así como de sus miembros.

b) Las entidades constituidas de acuerdo con la normativa de aplicación en materia de cooperativas y de protección al consumidor que incluyan en sus estatutos, como objeto social, la defensa, información, educación, formación, asistencia y representación de los consumidores, y que hayan constituido un fondo con este objeto, conforme a su legislación específica.

2. Será requisito imprescindible para que una entidad sea considerada como organización de consumidores su inscripción en el registro que reglamentariamente se determine.

3. Las administraciones públicas fomentarán las organizaciones de consumidores previstas en el apartado anterior.

4. Mediante una ley del Parlamento de Galicia se establecerán los requisitos concretos, finalidades y derechos y obligaciones de las organizaciones de consumidores en la Comunidad Autónoma de Galicia.

**Artículo 54. Órgano representativo de las organizaciones de consumidores.**

Reglamentariamente se creará un órgano autonómico de representación y consulta de las organizaciones de consumidores a fin de garantizar su representación institucional ante la Administración autonómica y demás administraciones, entidades y organismos. En la composición de este órgano se procurará el respeto del reparto equilibrado de los géneros.

**TÍTULO II**

**ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS EN MATERIA DE CONSUMO Y  
COORDINACIÓN  
DE LAS COMPETENCIAS DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

**CAPÍTULO I**

**CONTROL Y VIGILANCIA DE LOS PRODUCTOS, BIENES Y SERVICIOS**

**Artículo 55. Actuación de las administraciones públicas de Galicia en la protección de los derechos de los consumidores.**

1. La Administración autonómica y las administraciones locales de Galicia velarán para hacer efectivos los derechos de los consumidores consagrados en la presente ley y en la legislación general o sectorial, recurriendo, cuando sea preciso, al ejercicio de las acciones judiciales oportunas para poner fin a la vulneración de estos derechos.

2. El órgano autonómico competente en materia de consumo coordinará las actuaciones que las diferentes entidades, órganos y administraciones desarrollen en las diversas materias contempladas en la presente ley y tramitará los correspondientes procedimientos sancionadores que le correspondan según lo dispuesto en el título III.

3. El órgano autonómico competente en materia de consumo podrá colaborar en la ejecución de las medidas que hayan sido acordadas por la autoridad sanitaria en los casos en que exista en el mercado algún producto o servicio que pueda comprometer la salud de los consumidores.

4. En las notificaciones que los órganos administrativos hayan de realizar al amparo de la presente ley será de aplicación lo establecido en el artículo 114.

#### **Artículo 56. Vigilancia del mercado.**

1. La Administración autonómica y las administraciones locales, en el ámbito de sus respectivas competencias en materia de defensa del consumidor, realizarán actuaciones de inspección y control para comprobar que las empresas o establecimientos que producen, distribuyen o comercializan bienes o servicios cumplen con la legislación vigente con relación a los derechos e intereses de los consumidores.

2. La Administración autonómica competente en materia de consumo y las administraciones locales podrán realizar, directamente o en colaboración con otras entidades públicas o privadas, estudios, controles, ensayos, análisis y comprobaciones sobre los productos, bienes, servicios y establecimientos en donde estos se comercialicen y se presten, así como requerir a los implicados toda la información que se estime necesaria en el curso de tales comprobaciones.

3. Las actuaciones de vigilancia del mercado podrán recaer sobre todos los bienes y servicios ofertados o puestos a disposición de los consumidores, así como también sobre los elementos, condiciones e instalaciones utilizados para su producción, distribución y comercialización.

#### **Artículo 57. Advertencias y requerimientos.**

La Administración autonómica competente en materia de consumo y las administraciones locales podrán advertir a todos aquellos que incumplan alguno de los preceptos contemplados en esta ley o en cualquier otra norma que pueda afectar directa o indirectamente a los derechos de los consumidores y requerirles su cumplimiento, todo ello sin perjuicio de la adopción de otras medidas de las contempladas en la presente ley o la exigencia de las responsabilidades administrativas o de otro orden que, en su caso, procedan.

La existencia o inexistencia de advertencias o requerimientos previos no impedirá la iniciación de un procedimiento sancionador por las irregularidades detectadas.

#### **Artículo 58. Plan anual de vigilancia del mercado.**

1. La Administración autonómica competente en materia de consumo elaborará un plan anual de vigilancia del mercado, en el cual se incluirán actuaciones de control e inspección sobre los productos, bienes y servicios que hayan sido puestos a disposición del consumidor, sin perjuicio de otras medidas que pudieran resultar oportunas. Del contenido y de los resultados de este plan se informará a las entidades u órganos representativos de los intereses de los consumidores y de los empresarios.

2. Para la mejora de los sectores afectados y de los intereses generales de los consumidores se podrá hacer publicidad de estas actividades.

#### **Artículo 59. La Inspección de Consumo de la Xunta de Galicia.**

1. La Inspección de Consumo, adscrita al órgano autonómico competente en materia de consumo, se regirá por su regulación específica, sin perjuicio de lo dispuesto en la presente ley y disposiciones que la desarrollen.

2. Las actuaciones de la Inspección de Consumo se planificarán y se ejecutarán observando los principios de legalidad, objetividad, proporcionalidad, coordinación y eficacia.

3. El personal de la Inspección de Consumo, en el ejercicio de sus funciones, tendrá el carácter de autoridad.

4. Reglamentariamente podrá establecerse el régimen de disponibilidad del personal adscrito a la Inspección de Consumo, a efectos de garantizar el adecuado cumplimiento de sus funciones.

5. El personal de la Inspección de Consumo está obligado a cumplir de modo estricto el deber de sigilo profesional y a observar estricto secreto sobre los asuntos que conozca en razón de su cargo.

#### **Artículo 60. Actuación de la Inspección de Consumo.**

1. La Administración autonómica competente en materia de consumo, así como su personal de la Inspección de Consumo, podrán solicitar, cuando sea precisa para el ejercicio de sus funciones, la ayuda o colaboración de cualquier otra administración, autoridad o de sus agentes, quienes deberán prestársela, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones

públicas y del procedimiento administrativo común. A estos efectos, podrán solicitar cualquier información que conste en registros de carácter público, o en bases de datos de las diferentes administraciones, que les habrá de ser facilitada sin coste alguno.

2. Las actuaciones de la Inspección de Consumo se llevarán a cabo en cualquier lugar del territorio de la Comunidad Autónoma de Galicia. Cuando una actuación de la Inspección de Consumo haya de producir efectos fuera de la Comunidad Autónoma de Galicia, y sin perjuicio de la posibilidad de realizar requerimientos de forma directa, la inspección podrá solicitar la colaboración de las autoridades competentes en dicho territorio cuando fuese necesario para el esclarecimiento o comprobación de los hechos e incluso acompañar presencialmente al personal de otras administraciones en las actuaciones que tengan que llevar a cabo.

3. La administración, dentro de sus posibilidades, dotará a la Inspección de Consumo de los medios materiales y técnicos para el mejor desarrollo de sus funciones, medios a los que el personal de la Inspección de Consumo adaptará sus actuaciones.

4. Cuando los medios técnicos empleados por la Inspección de Consumo no permitan proporcionar una copia del acta al inspeccionado en el momento de la visita, se le deberá facilitar el contenido y resultados de la actuación inspectora efectuada para que pueda realizar las manifestaciones que considere necesarias para la defensa de sus derechos e intereses.

5. El personal de la Inspección de Consumo podrá adoptar de forma inmediata y proporcionada, en el curso de sus actuaciones, las medidas provisionales a que se refiere el artículo 69, motivando su adopción en la correspondiente acta de inspección, en aquellos casos en que la urgencia o existencia de indicios racionales de presencia de un riesgo para la seguridad de los consumidores aconsejen tal adopción para evitar posibles perjuicios irreparables a los consumidores, sin perjuicio de que estas actas deban ser confirmadas, modificadas o levantadas por medio de un acuerdo del órgano competente en el plazo de quince días y que deberá ser notificado a la persona inspeccionada.

6. Cuando el personal de la inspección tenga que acceder, para el ejercicio de cualquiera de sus actuaciones, a viviendas particulares o a locales que no estén abiertos al público en general, deberá contar con el consentimiento del inspeccionado, sin perjuicio de la necesidad de contar con la correspondiente autorización judicial, conforme a lo dispuesto en el artículo 91 de la Ley orgánica del poder judicial cuando esta resulte preceptiva.

**Artículo 61. Colaboración con la administración competente en materia de consumo.**

Las cámaras oficiales de comercio, industria y navegación, los colegios profesionales y otras organizaciones profesionales, las empresas o entidades concesionarias de servicios públicos, las asociaciones empresariales y profesionales y las organizaciones de consumidores, así como otros órganos de las administraciones públicas, organismos oficiales o empresas con participación pública, deberán colaborar con la Administración autonómica competente en materia de consumo en el ejercicio de sus funciones de control y vigilancia, facilitándole la información o documentación que les sea solicitada.

**CAPÍTULO II  
TOMA DE MUESTRAS Y ANALÍTICA**

**Artículo 62. Tomas de muestras.**

1. En el curso de las actuaciones inspectoras deberá permitirse 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, a fin de comprobar la adecuación a la normativa que les sea de aplicación en lo que respecta a su funcionalidad, composición, etiquetado, presentación, publicidad y a los niveles de seguridad que ofrecen al consumidor. La administración indemnizará a quien se le hubiera realizado una toma de muestras por el valor de coste de los productos utilizados como muestra o inutilizados durante los controles, con posterioridad a su realización. La obligación anterior no será de aplicación en aquellos casos en que las tomas de muestras se lleven a cabo bien sobre productos que estén sujetos a medidas provisionales que limiten su fabricación, distribución o venta, o bien en instalaciones o sobre productos que sean propiedad del responsable del producto investigado.

2. En cualquier caso, y sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado anterior, en el supuesto de que en los análisis o verificaciones se constate cualquier irregularidad, los gastos derivados de la realización de toma de muestras por la Inspección de Consumo de Galicia serán por cuenta de la persona o entidad infractora o del responsable del producto, respectivamente.

3. Las irregularidades que se detecten en el marco de estas actividades serán objeto de las actuaciones administrativas y de las acciones judiciales que, en su caso, procedan,

sin perjuicio de que puedan ponerse en conocimiento de los responsables para que adopten las medidas adecuadas y las corrijan inmediatamente.

4. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 15.2, cuando a consecuencia de un ensayo analítico se detecte una irregularidad, se presumirá que dicho incumplimiento afecta a toda la producción, salvo en el caso de que el responsable del producto pueda acreditar que puede limitarse a un lote, a un número determinado de unidades o se trata de un fallo puntual del control de calidad, mediante la aportación, en el plazo de un mes desde la recepción de la notificación de los resultados analíticos, de la documentación o cualquier otro medio de prueba que acredite esos extremos.

No obstante lo anterior, podrá entenderse que el carácter inseguro solo afecta a un determinado lote o grupo de fabricación del producto cuando el responsable acredite, de forma fehaciente, que tiene implantado un sistema de control de la calidad que asegure que el problema detectado no afecta a otras unidades del producto.

### **Artículo 63. Práctica de la toma de muestras.**

1. La práctica de la toma de muestras y las pruebas analíticas se realizarán de acuerdo con este artículo y con lo que se establezca en el desarrollo normativo de la presente ley y, en su defecto, con el procedimiento establecido en la legislación general.

2. El acto de la toma de muestras será documentado por el personal de la Inspección de Consumo, y en el documento resultante se transcribirán cuantos datos y circunstancias sean necesarios para la identificación de las muestras.

3. Cada muestra constará de tres ejemplares homogéneos, que serán precintados y etiquetados, de tal forma que quede garantizada la integridad de su contenido y la trazabilidad de cada ejemplar.

4. El depósito de los ejemplares se hará del modo siguiente:

a) Si la empresa o el titular del establecimiento donde se levante el acta fueran fabricantes, envasadores o marquistas de las muestras recogidas, quedará en depósito bajo su poder uno de los ejemplares de las muestras recogidas, con la obligación de conservarlo en perfecto estado para su posterior utilización en una prueba de carácter contradictorio si fuera necesario. Dicho ejemplar de la muestra se entregará junto con una copia del acta. La desaparición, destrucción o deterioro de ese ejemplar de la muestra se presumirá maliciosa, salvo prueba en contrario. Los otros dos ejemplares de

la muestra quedarán en poder del personal de la inspección, que remitirá uno de ellos al laboratorio que vaya a realizar el análisis inicial.

b) Por el contrario, si el titular del establecimiento o la empresa inspeccionada actuasen como meros distribuidores del producto investigado, quedará en su poder una copia del acta pero los tres ejemplares de la muestra serán retirados por el personal de la inspección. En este caso, uno de los ejemplares se pondrá a disposición de la persona titular de la empresa fabricante, envasadora o marquista interesada o persona debidamente autorizada que la represente para que la retire si desea practicar una prueba contradictoria, y otro ejemplar se remitirá al laboratorio en que vaya a realizarse el análisis inicial.

#### **Artículo 64. Práctica de las pruebas analíticas.**

1. Las pruebas analíticas se realizarán en laboratorios oficiales, en los privados acreditados o en los que fueran designados para ello por la autoridad competente en materia de consumo.

2. El laboratorio que recibiese la primera de las muestras, a la vista de la misma y de la documentación que la 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 en que se pronunciará de forma clara y precisa sobre la calificación que le merezca la muestra analizada.

3. Cuando del resultado del análisis inicial se deduzcan incumplimientos y en el supuesto de que la empresa no acepte dichos resultados, sin perjuicio de acreditar lo que convenga a su derecho por cualquier medio de prueba, podrá solicitar la realización del análisis contradictorio, de acuerdo con una de las dos posibilidades siguientes:

a) Designando, en el plazo de cinco días hábiles, a una persona perita 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 él. A tal fin, se comunicará a la persona interesada la fecha y hora para la realización del análisis contradictorio.

b) Comunicando, en el plazo de ocho días hábiles, su intención de realizar el análisis contradictorio en un laboratorio oficial o privado autorizado, utilizando las mismas técnicas empleadas en el análisis inicial. El resultado analítico y, en su caso, el informe técnico complementario deberán ser remitidos en el plazo máximo de un mes a contar a

partir de la comunicación de su intención de realizar el análisis contradictorio. Si transcurriera dicho plazo sin que se remitiese el resultado del análisis se entenderá que renuncia a su derecho de realización del análisis contradictorio.

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

4. Si existiera desacuerdo entre los dictámenes de los análisis inicial y contradictorio, el órgano competente designará otro laboratorio oficial u oficialmente acreditado que, teniendo a la vista los antecedentes de los anteriores análisis y utilizando la tercera muestra, realizará con carácter urgente un tercer análisis, el cual será dirimente y definitivo.

5. Los gastos que se deriven de la realización del análisis contradictorio serán por cuenta de quien lo promueva; los originados por la realización de los análisis inicial y dirimente serán por cuenta de la empresa, salvo que los resultados de la dirimente rectifiquen los del análisis inicial, caso en que los dos serán sufragados por la administración.

#### **Artículo 65. Casos especiales en la realización de las pruebas analíticas.**

1. En el supuesto de productos de difícil conservación en su estado inicial o de productos perecederos en general, cuando razones de urgencia por los peligros que pudiesen existir para la seguridad de los consumidores o circunstancias técnicas lo aconsejen, se podrán convocar en un mismo acto y en el mismo laboratorio tres personas peritas en la materia, dos de ellas nombradas por la administración y una en representación del interesado, para que practiquen los análisis inicial, contradictorio y, en su caso, el dirimente, sin solución de continuidad.

2. Con independencia de lo previsto en el artículo anterior, cuando el motivo de la toma de muestras sea la realización de ensayos analíticos sobre productos sometidos a certificación u homologación que se sometan a investigación para determinar su seguridad o aptitud funcional, o en los supuestos en que no sea posible su obtención por triplicado en el momento de la toma de muestras, el resultado de los ensayos podrá quedar acreditado con un único resultado analítico obtenido en un laboratorio oficial de una muestra compuesta de un único ejemplar.

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

### **CAPÍTULO III**

#### **MEDIDAS ADMINISTRATIVAS DE CORRECCIÓN DEL MERCADO**

##### **Artículo 66. Medidas administrativas para la corrección del mercado.**

1. La Administración autonómica competente en materia de consumo podrá adoptar las medidas de corrección del mercado dirigidas a la neutralización de los riesgos que puedan comprometer la seguridad de los consumidores, así como a esclarecer las responsabilidades que en cada caso pudieran concurrir.

2. Las medidas a que se refiere el presente artículo podrán afectar tanto a los responsables de la prestación del servicio como, en su caso, a los responsables de la producción, distribución o comercialización del producto, bien o servicio, o a cualquier otra persona que esté contribuyendo al riesgo o de la cual dependa la efectividad de las medidas adoptadas.

3. Las medidas provisionales pueden tener una o varias personas destinatarias concretas o una pluralidad indeterminada de personas, o incluso carácter general.

4. Los gastos que se deriven de la adopción y ejecución de las medidas previstas en este artículo serán por cuenta de quienes con sus conductas los hayan originado.

5. Ninguna de las medidas a que se refieren los apartados anteriores tiene carácter sancionador y, salvo en el supuesto de que se levanten de oficio, se mantendrán mientras la empresa productora, fabricante, importadora del producto o prestadora del servicio no pruebe que han cesado las condiciones que aconsejaron su adopción.

6. La adopción de cualquiera de las medidas anteriores es compatible con la iniciación previa, simultánea o posterior de un procedimiento sancionador.

##### **Artículo 67. Tipos de medidas de corrección del mercado.**

Sin perjuicio de que pueda emprenderse cualquier otra actuación que se considere oportuna, las medidas previstas en el artículo anterior consistirán en una o varias de las siguientes:

a) Acordar la inmovilización, la retirada del mercado e incluso la recuperación de los consumidores de un producto inseguro, asegurándose, si fuera preciso, de su posterior destrucción.

b) Para todo producto sobre el cual existan indicios razonables de que pueda ser inseguro se podrá prohibir temporalmente que se comercialice mientras se efectúen las inspecciones o verificaciones necesarias para clarificar de forma suficiente las condiciones de seguridad del producto.

c) Cuando se haya comprobado de forma suficiente el carácter inseguro de un producto o el incumplimiento de la normativa que le sea de aplicación en una actividad de prestación de servicios se podrá prohibir la puesta en el mercado del producto o la prestación de dichos servicios.

d) Imponer condiciones previas a la comercialización de un producto o a la prestación de un servicio en los casos en que los incumplimientos normativos puedan ser corregidos o el posible riesgo disminuya de forma ostensible mediante la inclusión de advertencias adecuadas.

e) Suspender o prohibir la actividad, oferta, promoción o venta de bienes o la prestación de servicios.

f) Disponer, incluso mediante la publicación de avisos especiales, que las personas expuestas al riesgo o cuyos intereses económicos o sociales pudiesen haber resultado perjudicados sean informadas convenientemente.

g) Clausurar de forma temporal establecimientos o instalaciones.

#### **Artículo 68. Procedimiento de adopción de medidas definitivas.**

1. La tramitación del procedimiento administrativo correspondiente se realizará de acuerdo con lo previsto en la legislación de aplicación, entendiéndose las actuaciones con las personas interesadas de las que se tenga conocimiento.

2. 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 la clarificación de los hechos.

3. La resolución del procedimiento administrativo no impedirá la iniciación de un procedimiento sancionador si se comprueba la concurrencia de infracciones administrativas.

4. El responsable deberá asumir los gastos derivados de la adopción de las medidas provisionales cuando sean definitivas por una resolución administrativa firme, mientras que los gastos derivados de las pruebas y ensayos correrán a cargo de quien los promueva.

5. Al objeto de garantizar la eficacia de las resoluciones adoptadas, el interesado deberá aportar justificación documental que acredite el cumplimiento de las obligaciones impuestas. Si se considera necesario, estas se practicarán en presencia del personal de la Inspección de Consumo.

6. Cuando el procedimiento de adopción de medidas haya sido iniciado por motivos relacionados con la seguridad de un producto, no será necesaria la realización de los trámites de audiencia y prueba cuando hayan sido realizados ante el mismo supuesto de hecho y ante idéntica medida en el procedimiento administrativo que haya sido tramitado por otra Administración autonómica, la Administración del Estado u otra de ámbito superior. En este caso, en el expediente administrativo se incluirá una identificación del procedimiento y del órgano donde se realizaron dichos trámites, así como toda la documentación que se haya recibido al respecto. Tampoco se realizará el trámite de audiencia en aquellos casos en que fuese imposible la localización o identificación de las personas productoras o distribuidoras del producto o prestadoras del servicio de que se trate, causantes del riesgo.

#### **Artículo 69. Medidas provisionales.**

1. Iniciado el procedimiento, el órgano administrativo competente para su resolución podrá adoptar las medidas provisionales que estime oportunas de entre las señaladas en el artículo 67, para asegurar la eficacia de la resolución que pudiese recaer, si existieran elementos de juicio para ello.

2. Antes de la iniciación del procedimiento administrativo, el órgano competente podrá adoptar las medidas correspondientes en aquellos casos en que la urgencia, la incertidumbre científica derivada de la aplicación del principio de cautela sobre la existencia de un riesgo para la salud o la seguridad o los demás derechos de los consumidores, o la constatación de una irregularidad en el transcurso de una actuación

de inspección aconsejen tal adopción para evitarles posibles perjuicios irreparables. En particular, podrá ordenarse la inmovilización y retirada de productos, su recuperación de los consumidores, la suspensión de actividades o del suministro a los consumidores del bien o servicio que esté causando el daño o ponga en riesgo la seguridad de los consumidores, sin perjuicio de que puedan aplicarse todas aquellas medidas que se estimen necesarias y proporcionadas al riesgo o al daño presunto o demostrado.

3. En el supuesto de adopción de medidas provisionales con anterioridad al inicio del procedimiento, estas deberán ser confirmadas, modificadas o levantadas en el acuerdo de iniciación del procedimiento, que habrá de efectuarse en el plazo de quince días siguientes a su adopción.

#### **Artículo 70. Multas coercitivas.**

1. A fin de garantizar la eficacia de las resoluciones contempladas en el artículo anterior y, de modo especial, aquellas que se hayan emitido a consecuencia de conductas reiteradas de puesta en el mercado de productos que generen riesgos para la seguridad de los consumidores, el órgano autonómico competente en materia de consumo podrá, de conformidad con la legislación vigente, imponer multas coercitivas.

2. La imposición de una multa coercitiva irá precedida del preceptivo requerimiento de ejecución de la resolución por la que se adoptó la medida provisional, advirtiendo al destinatario del plazo de que dispone para su cumplimiento y de la cuantía de la multa coercitiva que puede serle impuesta en caso de incumplimiento. El plazo señalado ha de ser, en todo caso, suficiente para el cumplimiento de la obligación de que se trate, y la multa proporcionada a la gravedad y alarma social generada, no pudiendo exceder nunca de 3.000 euros.

3. Si la administración comprobara el incumplimiento de lo ordenado, podrá reiterar las citadas multas por periodos que no pueden ser inferiores a lo indicado en el primer requerimiento.

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

**CAPÍTULO IV**  
**COMPETENCIAS DE LAS ENTIDADES LOCALES Y COORDINACIÓN Y**  
**COOPERACIÓN**  
**CON LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA COMPETENTE EN MATERIA**  
**DE CONSUMO**

**Artículo 71. Competencias de las corporaciones locales en materia de consumo.**

1. Corresponde a las entidades locales 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 que se establezca por la Administración autonómica.

2. Las administraciones locales ejercerán, en particular, las siguientes competencias:

a) La ejecución de las medidas que hayan sido adoptadas por la Administración autonómica competente en materia de consumo en colaboración con la Inspección de Consumo.

b) La inspección, verificación, corrección y sanción del incumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa de protección de los consumidores en el ámbito de la venta ambulante o no sedentaria, ferias y mercados.

c) La fijación, de acuerdo con los límites establecidos legalmente, del importe de las sanciones a que se refiere la letra anterior, pudiendo ser objeto de regulación por medio de la correspondiente ordenanza local de consumo.

d) La adopción de medidas urgentes, que deberán ser comunicadas de forma inmediata al órgano autonómico competente en materia de consumo.

e) La información y asesoramiento a los consumidores, su formación y educación.

f) El establecimiento de oficinas o servicios de atención al consumidor, hecho que deberá comunicarse al órgano autonómico competente en materia de consumo.

g) La recepción de las reclamaciones de los consumidores de su ámbito territorial y la realización de mediación entre los consumidores y las empresas de todas ellas, como paso previo a su derivación a la administración competente para su tramitación.

h) El fomento de los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos, en particular del sistema arbitral de consumo.

i) El apoyo y fomento de las organizaciones de consumidores ubicadas en su territorio.

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

3. Las entidades locales, con respeto a la normativa estatal y autonómica de aplicación, podrán aprobar ordenanzas en materia de consumo para el mejor cumplimiento de la normativa de defensa del consumidor.

4. De forma general, las administraciones locales podrán ordenar la realización de actuaciones de inspección en su ámbito competencial. De los resultados de estas actuaciones se dará cuenta al órgano de la Administración autonómica competente en materia de consumo.

5. En aquellos casos en que la Administración local afectada no disponga de los medios técnicos o económicos necesarios podrá solicitar al órgano autonómico competente la ejecución subsidiaria de determinadas funciones de las mencionadas en los apartados anteriores.

6. La Administración autonómica, de acuerdo con la normativa de aplicación, podrá delegar competencias autonómicas a las entidades locales.

#### **Artículo 72. Órganos de cooperación y coordinación.**

La Administración autonómica competente en materia de consumo promoverá la creación de órganos de cooperación y coordinación entre las distintas administraciones en Galicia para el mejor cumplimiento de sus competencias en materia de defensa del consumidor.

**Artículo 73. Coordinación y cooperación de actuaciones en materia de consumo con las entidades locales.**

1. Las diferentes administraciones locales ejercerán sus actuaciones en materia de consumo a que hace referencia el artículo 71 de forma coordinada, sin perjuicio del respeto de la autonomía que a tales entidades les atribuya la legislación vigente, por el órgano autonómico competente en esta materia.

2. La Administración autonómica competente en materia de consumo creará un órgano colegiado de coordinación, cooperación y participación entre la Administración autonómica y las entidades locales, con las características y composición que se determinen de acuerdo con lo establecido en la Ley de Administración local de Galicia.

3. Sin perjuicio de lo establecido en el apartado anterior, la Administración autonómica competente en materia de consumo podrá establecer foros de coordinación con las entidades locales, así como celebrar con ellas los protocolos o convenios de colaboración que consideren oportunos en orden a desarrollar y coordinar las competencias en materia de consumo.

4. La coordinación prevista en los apartados anteriores respetará, en todo caso, la autonomía local y se limitará a aquellas competencias concurrentes de las dos administraciones en el ámbito de la defensa del consumidor y aquellas que así se determinen conjuntamente, pudiendo ser objeto de control por el Parlamento de Galicia. La mencionada coordinación respetará igualmente las competencias que en la coordinación, asistencia y cooperación correspondan a las provincias, mancomunidades, áreas metropolitanas y demás figuras de organización supramunicipal.

**TÍTULO III  
RÉGIMEN SANCIONADOR**

**CAPÍTULO I  
DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 74. Competencias sancionadoras.**

Corresponde a la Comunidad Autónoma de Galicia la potestad para sancionar las conductas tipificadas como infracciones en materia de defensa de los consumidores, incluso aquellas que afecten a sectores que cuenten con regulación específica, sin

perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otra índole en que pueda incurrirse.

#### **Artículo 75. Administración competente.**

1. La Comunidad Autónoma de Galicia sancionará las infracciones en materia de defensa de los consumidores cometidas en su territorio o a consecuencia de ofertas, comunicaciones comerciales o cualquier otro tipo de propuestas dirigidas a los consumidores de la Comunidad Autónoma de Galicia, cualquiera que sea la nacionalidad, el domicilio de quien los realice e independientemente del lugar en que se ubiquen sus establecimientos.

2. Las infracciones se entenderán cometidas en cualquiera de los lugares en que se desarrollen las acciones u omisiones constitutivas de las mismas y, además, salvo en el caso de infracciones relativas a los requisitos de los establecimientos e instalaciones o del personal, en todos aquellos en que se manifieste la lesión o riesgo para los intereses de los consumidores protegidos por la norma sancionadora.

3. Las autoridades competentes en materia de consumo sancionarán, asimismo, las conductas tipificadas como infracciones en materia de defensa de los consumidores de las empresas de los sectores que cuenten con regulación específica y las prácticas comerciales desleales con los consumidores.

#### **Artículo 76. Actuaciones u omisiones infractoras.**

1. Cada hecho infractor, ya sea una actuación u omisión, será sancionado independientemente aplicando la sanción correspondiente, salvo en el supuesto de que un hecho constituya dos o más infracciones o cuando una sea el medio necesario para cometer otra, caso en que se aplicará la sanción prevista para la infracción más grave en su mitad superior.

2. Se considera que un hecho infractor es independiente de otro cuando la comisión de uno pueda realizarse sin la realización del otro y viceversa. En este supuesto se impondrán tantas sanciones como hechos realizados.

#### **Artículo 77. Non bis in idem.**

1. En ningún caso se producirá una doble sanción por los mismos hechos, siempre que se aprecie identidad de sujeto y fundamento en función de los mismos intereses

públicos protegidos, todo ello sin perjuicio de que puedan exigirse las demás responsabilidades que se deduzcan de otros hechos o infracciones concurrentes.

En este supuesto, el órgano competente resolverá la no exigibilidad de responsabilidad administrativa en cualquier momento de la instrucción del procedimiento en que queden acreditadas estas circunstancias.

2. De acuerdo con el principio de territorialidad, el hecho de que una Comunidad Autónoma distinta de la gallega hubiese impuesto una sanción no supondrá la imposibilidad de que la Comunidad Autónoma de Galicia pueda imponer nuevas sanciones por los mismos hechos, salvo que se acredite que durante la tramitación del procedimiento sancionador se tuvieron en cuenta los derechos de los consumidores de la Comunidad Autónoma de Galicia para su imposición.

#### **Artículo 78. Concurrencia de procedimientos.**

1. Si, iniciado un procedimiento sancionador, se considera que los hechos pudieran ser constitutivos de ilícito penal, se comunicará al Ministerio Fiscal, suspendiéndose el procedimiento y los plazos de prescripción y caducidad hasta que recaiga resolución judicial y esta sea comunicada a la administración competente en materia de consumo.

2. El órgano competente suspenderá igualmente la resolución del procedimiento y los plazos de prescripción y caducidad cuando, por los mismos hechos, se esté instruyendo una causa penal ante los tribunales de justicia hasta que recaiga resolución judicial. Las medidas administrativas que hubiesen sido adoptadas para salvaguardar la salud y seguridad de las personas se mantendrán en tanto la autoridad judicial no se pronuncie sobre las mismas.

3. En todo caso, los hechos declarados probados por resolución judicial penal firme vinculan a los órganos administrativos respecto a los procedimientos sancionadores que tramiten.

4. Si se acreditara que se está siguiendo un procedimiento por los mismos hechos ante los órganos de la Unión Europea, se aplazará la resolución del procedimiento suspendiendo el mismo así como los plazos de prescripción y caducidad. La suspensión se levantará una vez que aquellos dicten resolución firme.

5. En caso de que los órganos comunitarios hubiesen impuesto una sanción, el órgano competente para resolver habrá de tenerla en cuenta a efectos de graduar la

sanción que, en su caso, deba imponer, y podrá compensarla, sin perjuicio de declarar la comisión de la infracción.

## **CAPÍTULO II**

### **INFRACCIONES Y SANCIONES**

**Artículo 79. Carácter de las infracciones en materia de defensa de los consumidores.**

Las infracciones en materia de defensa del consumidor se considerarán, en todo caso, infracciones en materia de disciplina de mercado.

**Artículo 80. Clasificación de las infracciones.**

Las infracciones en materia de defensa del consumidor se clasifican como leves, graves y muy graves, de acuerdo con lo establecido en los artículos siguientes.

**Artículo 81. Infracciones leves.**

Las infracciones siguientes se calificarán como leves:

1. La obstrucción o negativa a suministrar datos o a facilitar la información requerida por las autoridades competentes o sus agentes para el cumplimiento de las funciones de información, vigilancia, inspección, tramitación y ejecución.

2. El incumplimiento de la normativa reguladora de los precios o contraprestaciones que no tengan el carácter de graves o muy graves.

3. La ausencia de corrección en el trato, consideración o respeto a los consumidores que no tengan el carácter de graves o muy graves.

4. Exigir alguna contraprestación o generar gastos o disposición de dinero o cualquier otro bien a un consumidor a consecuencia de la recepción de comunicaciones comerciales o publicidad, con independencia del medio utilizado.

5. La negativa injustificada a satisfacer las demandas del consumidor, producidas de buena fe o conforme al uso establecido, cuando su satisfacción esté dentro de las disponibilidades de la empresa vendedora o prestadora de un servicio, así como cualquier forma de discriminación con respecto a las referidas demandas.

6. La no entrega del resguardo de depósito a los consumidores en caso de depósito de un bien para cualquier tipo de intervención u operación, la no elaboración de un presupuesto previo, la no extensión de la correspondiente factura por la venta de bienes o prestación de servicios o la no entrega del documento justificativo de la relación de consumo en los casos en que sea preceptivo o cuando lo solicite el consumidor, o la entrega sin cumplir con los requisitos normativamente establecidos.

7. El incumplimiento de las disposiciones relativas a la normalización o tipificación de bienes o servicios que se produzcan, comercialicen o existan en el mercado.

8. El incumplimiento de las disposiciones que regulen el mercado, etiquetado y envasado de productos, así como la publicidad sobre bienes y servicios, que no tengan el carácter de graves o muy graves.

9. El incumplimiento de las disposiciones sobre utilización de marchamos, cuños y contramarcas.

10. El incumplimiento de las normas relativas a documentación, información, libros o registros establecidos obligatoriamente para el adecuado régimen y funcionamiento de la empresa, instalación o servicio y como garantía para la protección del consumidor.

11. No disponer de las hojas de reclamación establecidas normativamente, o no exhibir de modo visible el cartel anunciador de su existencia, así como negar la entrega de las mismas a los consumidores que lo soliciten.

12. No dar respuesta a las reclamaciones de los consumidores o realizarlo fuera del plazo establecido.

13. No formalizar por escrito las ofertas, condiciones o manifestaciones cuando así se exija en la normativa de aplicación.

14. No acusar recibo de una reclamación o hacerlo con incumplimiento de lo exigido reglamentariamente.

15. Los incumplimientos de los requisitos, obligaciones o prohibiciones contempladas en la presente ley u otras normas de protección de los consumidores que no tengan la calificación de infracciones graves o muy graves en los artículos siguientes.

## **Artículo 82. Infracciones graves.**

Las infracciones siguientes se calificarán como graves:

1. La reincidencia en infracciones leves.
2. Facilitar información falsa, inexacta o engañosa a las administraciones con relación a la defensa de los derechos de los consumidores.
3. La obstrucción o negativa reiterada a suministrar datos o a facilitar las funciones de información, vigilancia o inspección. En todo caso, se entenderá que existe reiteración cuando, después de haber realizado dos requerimientos por parte de la inspección, no se diera cumplimiento a lo requerido en los mismos.
4. La resistencia, coacción, amenaza, represalia o cualquier otra forma de presión a consumidores u organizaciones de consumidores que hayan promovido o pretendan promover cualquier clase de acción legal, denuncia, reclamación o participación en procedimientos ya iniciados, así como la tentativa de ejercitar tales actos.
5. El fraude en la prestación de toda clase de servicios, de forma que se incumplan las condiciones, calidad, cantidad, intensidad o naturaleza de los mismos, conforme a la categoría con que estos se ofrezcan o correspondan a su naturaleza. A los efectos anteriores, se considerará fraude el mero incumplimiento de lo pactado o exigible sin necesidad de existencia de un ánimo específico.
6. La exigencia de cualquier contraprestación por una empresa aprovechándose de una posición de poder respecto a un consumidor o en una situación en que se encuentre mermada la libertad de elección del consumidor por cualquier circunstancia o en el supuesto en que se vincule la ejecución de otro contrato a la satisfacción de dicha contraprestación, siempre que no tenga el carácter de muy grave.
7. Las limitaciones o exigencias injustificadas al derecho del consumidor de poner fin a los contratos de prestación de servicios o suministro de productos de tracto sucesivo o continuado, la obstaculización al ejercicio de tal derecho del consumidor a través del procedimiento pactado, la falta de previsión de este o la falta de comunicación al consumidor del procedimiento para darse de baja en el servicio.
8. La elaboración, distribución, suministro o venta de bienes o servicios cuando su composición o calidad o características no se ajusten a las disposiciones vigentes o

difieran de las declaradas por cualquier medio, o de las que objetivamente pudiera esperar el consumidor.

9. La realización de transacciones en las cuales se imponga injustificadamente al consumidor la condición expresa o tácita de comprar una cantidad mínima o productos no solicitados, o la de prestarle o prestar él un servicio no pedido o no ofrecido.

10. La venta al público de bienes o la prestación de servicios a precios superiores a los máximos legalmente establecidos.

11. El acaparamiento o detracción injustificada al mercado de materias o productos destinados directa o indirectamente al suministro o venta al público, cuando tales actividades puedan causar un perjuicio para el consumidor.

12. El incumplimiento de las disposiciones administrativas sobre prohibición de elaborar y/o comercializar determinados productos o servicios y la comercialización o distribución de aquellos que precisen autorización administrativa y, en especial, su inscripción en el Registro General Sanitario, sin disponer de ella.

13. La elaboración, distribución, suministro o venta de bienes a los cuales se les haya añadido o sustraído cualquier sustancia o elemento para variar su composición, estructura, peso o volumen con fines fraudulentos, para corregir defectos mediante procesos o procedimientos que no estén expresa y reglamentariamente autorizados, o para encubrir la inferior calidad o alteración de los productos utilizados.

14. El fraude en cuanto al origen, calidad, composición, cantidad, peso o medida de cualquier clase de bienes o servicios destinados al público. A los efectos anteriores, se considerará fraude el mero incumplimiento de lo exigible sin necesidad de existencia de un ánimo específico.

15. La presentación mediante determinados envases, etiquetas, rótulos, cierres, precintos o cualquier otra información o publicidad que induzca a engaño o confusión o enmascare la verdadera naturaleza del producto o servicio.

16. No remitir las grabaciones de las conversaciones con los consumidores en el plazo establecido o hacerlo sin cumplir con los requisitos exigidos para ello.

17. El incumplimiento de las disposiciones sobre salud o seguridad en cuanto afecten o puedan suponer un riesgo para el consumidor.

18. El incumplimiento de las disposiciones y régimen sobre garantía o conformidad de los productos de consumo, así como la insuficiencia de la asistencia técnica con relación a la ofrecida o exigible por el consumidor en la adquisición de tales bienes.

19. La omisión de la información necesaria en la publicidad u oferta comercial de bienes y servicios.

20. Salvo que suponga la comisión de una infracción muy grave, el incumplimiento del régimen establecido en materia de contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles o el de contratación a distancia, en especial, en el supuesto de pago mediante tarjeta, la no anulación inmediata del cargo exigido por el consumidor con las correspondientes anotaciones de adeudo y reabono en las cuentas del empresario y del consumidor titular de la tarjeta.

21. La exhibición o introducción en cualquier comunicación del distintivo de adhesión al sistema arbitral de consumo sin encontrarse adherido al mismo o el de adhesión sin limitaciones a dicho sistema cuando existieran.

22. El incumplimiento de laudos arbitrales o de cualquier acuerdo al cual se hubiese llegado con el consumidor después de la presentación de la reclamación.

23. La realización de prácticas comerciales desleales o publicidad ilícita.

24. La suspensión del servicio de carácter continuado con posterioridad a la presentación de una reclamación mientras no se diera respuesta a la misma si esta está relacionada con el motivo de la suspensión.

25. La ausencia de corrección, consideración o respeto a los consumidores con actuaciones ofensivas.

26. La realización de cualquier tipo de publicidad por parte de una empresa a fin de mostrar una imagen favorable sobre ella, con independencia del ámbito a que se refiera, sin ser cierto, siempre que no deba calificarse como muy grave.

27. La exhibición de un sello de confianza o calidad o de un distintivo equivalente sin haber obtenido la necesaria autorización, o la exhibición de distintivos o menciones que evoquen directa o indirectamente un sello de confianza, de calidad o un distintivo equivalente que es objeto de regulación.

28. La realización de prácticas abusivas.

29. La introducción de cláusulas abusivas.
30. La no constitución de avales, seguros o garantías a favor de los consumidores establecidos reglamentariamente.
31. Causar cualquier perjuicio, directo o indirecto, a un consumidor, a consecuencia de la presentación por parte de este de una reclamación, así como la no satisfacción a los consumidores de las indemnizaciones, compensaciones o reparaciones establecidas reglamentariamente.
32. En la contratación con consumidores, obligarlos a personarse para realizar cobros, pagos u otros trámites similares, o no garantizarse, por parte del empresario, la constancia del acto celebrado.
33. La vulneración de los derechos lingüísticos de los consumidores.
34. El incumplimiento o no acreditación de haber facilitado al consumidor la información previa al contrato exigida reglamentariamente.
35. La manipulación, traslado o disposición en cualquier forma de mercancía cautelarmente intervenida.
36. Las conductas discriminatorias en el acceso a bienes y a la prestación de servicios y, en especial, las previstas como tales en la Ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad de mujeres y hombres.
37. La manifestación unilateral de la demora por la empresa en contra de lo establecido en el artículo 37 de la presente ley.
38. El incumplimiento de las disposiciones sobre crédito al consumo.
39. El corte de suministro de servicios de interés general de tracto sucesivo o continuado, sin constancia efectiva de recepción previa por la persona consumidora de una notificación concediendo plazo suficiente para alegar el motivo que pueda esgrimirse como fundamento del corte, y sin las previas autorizaciones administrativas o judiciales que, en su caso, pudieran proceder.
40. El incumplimiento, por parte de los proveedores y proveedoras de servicios de acceso a redes de telecomunicaciones y titulares de medios de pago utilizados en las

transacciones electrónicas, de las obligaciones impuestas en la presente ley o leyes sectoriales relevantes en materia de consumo.

41. La imposición injustificada a las personas consumidoras del deber de personarse para ejercer sus derechos o realizar cobros, pagos o trámites similares, o exigirles de forma abusiva la cumplimentación de impresos y la aportación de datos que impongan molestias desproporcionadas, así como obstaculizar, impedir o dificultar que las personas consumidoras puedan ejercer sus derechos.

### **Artículo 83. Infracciones muy graves.**

Las infracciones siguientes se calificarán como muy graves:

1. La reincidencia en infracciones graves.
2. El incumplimiento del régimen establecido en materia de contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles o el de contratación a distancia se clasificarán como infracciones muy graves cuando el volumen de la facturación realizada a que se refiere la infracción sea superior a 601.012,10 euros.
3. La negativa absoluta a facilitar información o prestar colaboración a los servicios de control e inspección.
4. La resistencia, coacción, amenaza, represalia o cualquier otra forma de presión al personal de las administraciones públicas encargado de las funciones de inspección o vigilancia, tramitación y corrección del mercado, así como la tentativa de ejercitar tales actos.
5. No disponer de oficinas físicas de atención personal al consumidor cuando así sea obligatorio o incumplir los requisitos exigidos para su funcionamiento.
6. No disponer de un número de teléfono totalmente gratuito de atención al consumidor o de un correo electrónico cuando sea preceptivo, o incumplir los requisitos reglamentariamente establecidos para su funcionamiento.

### **Artículo 84. Infracciones muy graves por concurrir determinadas circunstancias.**

Las infracciones graves se clasificarán como muy graves cuando se dé alguna de las circunstancias siguientes:

a) Que produzcan una alteración social grave que origine alarma o desconfianza en los consumidores o que les perjudique con carácter general con relación a un sector económico.

b) Que se hayan cometido aprovechando la situación especial de desequilibrio o indefensión de determinados consumidores o de colectivos especialmente protegidos.

c) Que se hayan cometido valiéndose de situaciones de necesidad de determinadas personas o de bienes o servicios de uso o consumo ordinario y generalizado.

d) Que hayan creado u originado situaciones de necesidad a los consumidores.

e) Que las personas infractoras las hayan cometido valiéndose de su situación de predominio en un sector del mercado.

f) Que exista reincidencia en infracciones graves, siempre y cuando no sean a la vez consecuencia de la reincidencia en infracciones leves.

g) Que se haya creado una situación de desabastecimiento de un sector o de una zona de mercado.

h) Que la cuantía del beneficio obtenido como consecuencia directa o indirecta de la infracción sobrepase el importe máximo establecido para las sanciones aplicables a las infracciones calificadas como graves.

i) La aplicación de precios o márgenes comerciales en cuantía muy superior a los límites autorizados o comunicados a la administración competente, así como la concurrencia en la mayoría de los bienes y servicios ofrecidos por una empresa de precios que excedan de tales límites aunque, individualmente considerados, no resulten excesivos.

#### **Artículo 85. Reincidencia y reiteración.**

1. La reincidencia se aplicará en la clasificación de las infracciones, entendiéndose que existe reincidencia cuando se cometa en el plazo de cinco años más de una infracción de la misma naturaleza y así se haya declarado por resolución firme en vía administrativa.

2. La reiteración se aplicará en la graduación de las sanciones, entendiéndose que, dentro de un procedimiento, existe reiteración cuando, habiéndose iniciado con

anterioridad otro procedimiento por la comisión de una infracción, el responsable de la misma persista en la comisión de la misma infracción.

3. No podrá apreciarse la circunstancia de reiteración cuando para determinar la clasificación de la infracción se considere que existe reincidencia.

### **Artículo 86. Sanciones.**

1. Las sanciones aplicables a las infracciones previstas en la presente ley serán las siguientes:

Las infracciones leves serán sancionadas con multa de 150 a 3.000 euros y podrán sobrepasar esta cantidad, hasta alcanzar el triple del valor de los bienes o servicios objeto de infracción, o del coste de la campaña publicitaria o comunicaciones comerciales, siempre que la infracción se cometa a través de estos medios.

Las infracciones graves serán sancionadas con multa de 3.001 a 15.000 euros y podrán sobrepasar esta cantidad, hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los bienes o servicios objeto de infracción, o del coste de la campaña publicitaria o comunicaciones comerciales, siempre que la infracción se cometa a través de estos medios.

Las infracciones muy graves serán sancionadas con multa de 15.001 a 600.000 euros y podrán sobrepasar esta cantidad, hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los bienes o servicios objeto de infracción, o del coste de la campaña publicitaria o comunicaciones comerciales, siempre que la infracción se cometa a través de estos medios.

2. Aquellas empresas que hayan sido sancionadas por la comisión de infracciones graves o muy graves incurrirán, además, de conformidad con la Ley de contratos del sector público, en la prohibición establecida en la misma para las empresas sancionadas en materia de disciplina del mercado.

3. Aquellas empresas que hayan sido sancionadas por la comisión de infracciones muy graves no podrán recibir ayudas de ninguna clase, ni directas ni indirectas, de la Administración autonómica durante el plazo de cuatro años desde que la sanción fuera firme en vía administrativa o, en su caso, judicial.

4. No será de aplicación lo establecido en los apartados 2 y 3 de este precepto si, iniciado un procedimiento a consecuencia de una reclamación, en el periodo de

alegaciones al acuerdo de iniciación del procedimiento se dio satisfacción a todas las personas reclamantes y así consta acreditado en el expediente, o la empresa somete la resolución de la controversia al arbitraje de consumo o a cualquier otro institucional.

#### **Artículo 87. Graduación de las sanciones.**

Para determinar la cuantía de la sanción dentro de los límites mínimos y máximos establecidos, deben tenerse en cuenta las circunstancias agravantes, atenuantes y mixtas contempladas en los artículos siguientes, sin que estas circunstancias puedan, en ningún caso, suponer un cambio en la calificación de la infracción.

#### **Artículo 88. Circunstancias agravantes.**

Son circunstancias agravantes las siguientes:

La reiteración de las conductas infractoras.

b) La existencia de advertencias o requerimientos previos formulados por la administración para que se subsanen las irregularidades detectadas.

c) La posición relevante de la empresa infractora en el mercado.

d) El hecho de aprovecharse de que las personas afectadas pertenezcan a colectivos especialmente protegidos.

e) El incumplimiento generalizado dentro de un sector.

f) La utilización de métodos, sistemas de contratación o interpretaciones normativas a fin de eludir la aplicación de una norma de protección al consumidor.

g) La voluntad manifiesta de no reparar los perjuicios causados al consumidor.

h) La existencia de dolo.

i) Aprovecharse de una posición de poder respecto a un consumidor o a una situación en que se encuentre mermada la libertad de elección del consumidor por cualquier circunstancia.

j) La existencia de riesgo para la salud.

**Artículo 89. Circunstancias atenuantes.**

Son circunstancias atenuantes las siguientes:

- a) La reparación de los perjuicios producidos al consumidor y que originaron la incoación del procedimiento sancionador.
- b) El acuerdo de reparación con el consumidor.
- c) El sometimiento de los hechos al arbitraje de consumo o a cualquier otro institucional.
- d) La simple inobservancia de las normas por error o ignorancia.

**Artículo 90. Circunstancias mixtas.**

Son circunstancias mixtas las siguientes:

- a) El volumen de negocio en relación a los hechos objeto de la infracción y la capacidad económica de la empresa.
- b) La cuantía del beneficio obtenido.
- c) Los daños o perjuicios causados a los consumidores.
- d) El número de consumidores afectados.
- e) El grado de intencionalidad.
- f) El periodo durante el cual se cometió la infracción.

**Artículo 91. Imposición de las sanciones.**

1. Las sanciones pecuniarias, dentro de los límites mínimos y máximos establecidos, se dividirán en tres tramos iguales.

Cuando no concurriera ninguna circunstancia ni agravante ni atenuante se impondrá la sanción en su grado medio. Si concurrieran circunstancias atenuantes, se impondrá la sanción en su grado mínimo, sin perjuicio de lo establecido en el artículo siguiente. Si concurrieran circunstancias agravantes, se impondrá la sanción en su grado máximo.

En la imposición de las sanciones se podrán compensar las circunstancias agravantes con las atenuantes, salvo cuando se acredite la existencia de dolo, lo que supondrá la imposición de la sanción en su grado máximo.

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

### **Artículo 92. Reducción y eficacia de las sanciones.**

1. Las sanciones pecuniarias se impondrán, dentro de los límites máximos y mínimos correspondientes, en las cuantías siguientes:

a) Con una reducción de un setenta por ciento en los supuestos de conformidad con el contenido del acuerdo de iniciación de expediente sancionador, siempre que este no se inicie a consecuencia de denuncia o reclamación de una persona perjudicada y si justifica haber rectificado las circunstancias de la infracción cometida. Deberá manifestarse dicha conformidad y justificarse el ingreso de la sanción con la deducción en el plazo de alegaciones concedido, y ese acuerdo pondrá fin al procedimiento. El ingreso de la sanción con la deducción en el plazo indicado supondrá la conformidad con el contenido del acuerdo de iniciación.

b) En el límite mínimo para la sanción prevista para la infracción imputada en los supuestos de conformidad con el contenido del acuerdo de iniciación de expediente sancionador, siempre que se procediera a satisfacer a los consumidores perjudicados por la infracción y se justificara haber rectificado las circunstancias de la infracción cometida. En este supuesto deberá manifestarse dicha conformidad y justificarse el ingreso de la sanción con la deducción y la satisfacción a los perjudicados por la infracción en el plazo de un mes desde la notificación del acuerdo, el cual pondrá fin al procedimiento. El ingreso de la sanción con la deducción en el plazo indicado supondrá la conformidad con el contenido del acuerdo de iniciación. En ese plazo deberá justificarse, en todo caso, la satisfacción a las personas perjudicadas por la infracción y haber rectificado las circunstancias de la infracción cometida.

c) Con una reducción de un veinticinco por ciento en los supuestos de conformidad con la resolución sancionadora, caso en que deberá manifestarse dicha conformidad y justificarse el ingreso de la sanción con la reducción en el plazo de un mes desde la

notificación de la resolución. El ingreso de la sanción con la deducción en el plazo indicado supondrá la conformidad con la resolución sancionadora.

2. La interposición de recursos administrativos o ante la jurisdicción contencioso-administrativa supondrá la pérdida de la reducción realizada.

3. Sin perjuicio de lo establecido en el apartado 5 del presente artículo, las resoluciones sancionadoras suspenderán su ejecutividad sin necesidad de caución hasta la resolución, en su caso, del recurso contencioso-administrativo interpuesto contra ellas y ganen firmeza en vía jurisdiccional, salvo que, siendo firmes en vía administrativa, no proceda por cualquier circunstancia recurso contencioso-administrativo contra las mismas.

4. En el supuesto establecido en el apartado 1 de este artículo, y en el del ingreso de la sanción con carácter previo a que las resoluciones sancionadoras sean plenamente ejecutivas de acuerdo con el apartado anterior, no supondrá indemnización alguna a favor de quien haya hecho el ingreso. En su caso, procederá la devolución de la cantidad efectivamente ingresada sin que proceda ningún abono de intereses.

5. Desde la firmeza en vía administrativa de las resoluciones sancionadoras, la cuantía de las sanciones pecuniarias generará a favor de la administración los intereses de demora correspondientes.

### **Artículo 93. Sanciones accesorias.**

1. La administración pública competente podrá acordar, como sanciones accesorias, frente a las infracciones en materia de defensa de los consumidores previstas en esta norma:

a) El decomiso de la mercancía adulterada, deteriorada, falsificada, fraudulenta, no identificada o que pueda entrañar riesgo para el consumidor.

Los gastos derivados de las medidas adoptadas en el párrafo anterior, incluidas, entre otras, las derivadas del transporte, distribución y destrucción, serán por cuenta de la persona infractora.

b) La publicidad de las sanciones impuestas, una vez que hayan adquirido firmeza en vía administrativa, así como los nombres, apellidos, denominación o razón social de las personas naturales o jurídicas responsables y la índole y naturaleza de las

infracciones, siempre que concurra riesgo para la salud o seguridad de los consumidores, reincidencia en infracciones de naturaleza análoga o acreditada intencionalidad en la infracción.

2. No tendrán el carácter de sanciones la publicación, por cualquier medio, por parte de la administración competente en materia de consumo de los pronunciamientos judiciales firmes que ratifiquen sanciones impuestas en vía administrativa.

#### **Artículo 94. Prescripción de las infracciones.**

1. Las infracciones tipificadas por la presente ley prescriben a los cinco años, a contar desde el día en que se cometió la infracción, o desde la finalización del periodo de comisión si se tratara de infracciones continuadas o de efectos continuados.

2. Excepcionalmente, si los hechos constitutivos de infracción son totalmente desconocidos por falta de signos externos, el plazo empieza a computarse en el momento en que los hechos se manifiestan o son conocidos.

3. Las actuaciones judiciales penales y la tramitación de otros procedimientos administrativos sancionadores, si impiden iniciar o continuar el procedimiento para sancionar las infracciones tipificadas por la presente ley, suspenden el plazo de prescripción de las infracciones.

4. La denuncia o reclamación de una persona perjudicada, la incoación del procedimiento sancionador y las demás actuaciones que legalmente conlleven la interrupción supondrán la interrupción de la prescripción de la infracción.

#### **Artículo 95. Prescripción de las sanciones.**

1. Las sanciones prescriben en el plazo de cuatro años a partir del día siguiente al día en que la resolución sancionadora deviene firme, administrativa o, en su caso, judicialmente.

2. Cualquier actuación de la administración pública que exija el cumplimiento de las sanciones supondrá la interrupción de la prescripción de la sanción.

### CAPÍTULO III RESPONSABILIDAD POR LAS INFRACCIONES

#### **Artículo 96. Responsables.**

1. Son responsables de las infracciones tipificadas por la presente ley las personas físicas o jurídicas que por acción u omisión hayan participado en su comisión.

2. Son responsables de las infracciones tipificadas por la presente ley, como autores, las personas físicas o jurídicas que las cometan.

3. Si en la cadena de producción o comercialización de los bienes o prestación de los servicios intervienen diferentes sujetos, cada uno de ellos es responsable de las infracciones que haya cometido.

No obstante lo anterior, si en la cadena de producción o comercialización de los bienes o prestación de los servicios un sujeto conocía o debía conocer la comisión de una infracción en un eslabón anterior y no adopta las medidas necesarias para su corrección o para evitar su continuación, será responsable de la misma, independientemente de las responsabilidades del resto de intervinientes en la cadena de producción o comercialización de los bienes o prestación de los servicios.

4. También se considerarán responsables de las infracciones aquellas personas o entidades, independientemente de su naturaleza jurídica o de su carácter o no de empresa o titular de empresa, que cooperen en la comisión de una conducta u omisión infractora o la encubran, y que sugieran, impongan, recomienden o induzcan a la realización de una conducta u omisión infractora.

5. Si una infracción es imputada a una persona jurídica, pueden ser consideradas también como responsables las personas que integran sus organismos rectores o de dirección o administración. A efectos de la presente ley, integran los órganos rectores o de dirección o administración las personas que consten en los registros públicos como tales, las que hiciesen ostentación pública de esta condición o las que actuasen como si la tuvieran.

6. A efectos de la aplicación de la presente ley, la actuación de una empresa es también imputable a las empresas o personas que la controlen.

7. En caso de infracciones cometidas por personas jurídicas que se extingan o se encuentren en situación concursal antes de ser sancionadas, la responsabilidad administrativa deberá exigirse también a las personas físicas que compongan los órganos de dirección o administración en el momento de la comisión de la infracción.

8. Las sanciones impuestas antes de la extinción de la personalidad jurídica, si no fueran satisfechas en la liquidación, se transmiten a los socios, socias o partícipes en el capital, quienes deben responder mancomunadamente y hasta el límite del valor de la cuota de liquidación que se les haya adjudicado.

9. Sin perjuicio de lo establecido en los apartados anteriores y en los artículos siguientes, en los supuestos de ventas automáticas de bienes o servicios serán responsables los determinados en la normativa de ordenación del comercio minorista de aplicación en la Comunidad Autónoma de Galicia.

#### **Artículo 97. Bienes identificados.**

1. En las infracciones cometidas en bienes envasados o identificados, se considera responsable la firma o razón social que figura en la etiqueta o identificación, salvo que se demuestre que se falsificó o que es responsable algún otro integrante de la cadena de distribución o comercialización.

2. La primera empresa comercializadora en la Comunidad Autónoma de Galicia de un bien envasado o identificado puede ser considerado responsable de la infracción cometida.

#### **Artículo 98. Bienes no identificados.**

Si el bien no lleva los datos necesarios para identificar al responsable de la infracción, de acuerdo con lo establecido por la normativa, se consideran responsables los que comercializaron el bien, sin perjuicio de su derecho de repetición.

#### **Artículo 99. Servicios.**

En las infracciones cometidas en la prestación de servicios, la empresa o razón social obligada a prestarlos, legalmente o por medio de un contrato con el consumidor, será considerada responsable.

#### **Artículo 100. Otros responsables.**

1. Cuando se desconozca el domicilio de un responsable o este no disponga de ninguno en territorio español, las actuaciones que, en su caso, procedan, podrán dirigirse a cualquier persona que actúe como representante o en nombre de dicho responsable en territorio español, de hecho o de derecho, o que haga ostentación pública de esta condición o que actuase como si la tuviera, y también podrá ser considerado responsable de las actividades de la empresa, sin perjuicio de su derecho de repetición frente a esta.

2. Cuando una empresa o cualquier persona se presente en el mercado como representante o que actúa en nombre de otra empresa o que haga ostentación pública de esta condición o actuase como si la tuviera, serán responsables solidarios de las actividades de la empresa de la que aparece como representante tanto la empresa o persona representante como la representada, salvo que por parte de esta se acredite la ausencia de vinculación con ella y justifique la interposición de acciones frente a la misma.

Se considerará que existe vinculación si en cualquier comunicación comercial de la empresa representada se hace referencia a la representante como parte de la estructura empresarial de hecho o de derecho de la empresa representada.

#### **Artículo 101. Responsabilidad del receptor de la contraprestación.**

Sin perjuicio de lo establecido en los preceptos anteriores, quien reciba una contraprestación de un consumidor derivada de una relación de consumo será responsable del cumplimiento de la normativa de defensa del consumidor y de la sectorial de aplicación derivada de esa relación de consumo, sin perjuicio de su derecho de repetición frente a quien considere responsable.

### **CAPÍTULO IV PROCEDIMIENTO SANCIONADOR**

#### **Artículo 102. Iniciación del procedimiento sancionador.**

1. Los procedimientos sancionadores se iniciarán siempre de oficio, sea por propia iniciativa o a consecuencia de orden superior, petición razonada de otros órganos o denuncia.

Se entiende por:

a) Propia iniciativa: la actuación derivada del conocimiento directo o indirecto de las conductas o hechos susceptibles de constituir infracción por el órgano que tiene atribuida la competencia de iniciación, sea ocasionalmente o por tener la condición de autoridad pública o atribuidas funciones de inspección, indagación o investigación.

b) Orden superior: la orden emitida por un órgano administrativo superior jerárquico de la unidad administrativa que constituye el órgano competente para la iniciación, y que deberá expresar, en la medida de lo posible, la persona o personas presuntamente responsables, las conductas o hechos que puedan constituir infracción administrativa y su tipificación, así como el lugar, y la fecha, fechas o periodo de tiempo continuado en que los hechos se produjeron.

c) Petición razonada: la propuesta de iniciación del procedimiento formulada por cualquier órgano administrativo que no tiene competencia para iniciarlo y que tuvo conocimiento de las conductas o hechos que pudiesen constituir infracción, sea ocasionalmente o por tener atribuidas funciones de inspección, indagación o investigación.

Las peticiones habrán de especificar, en la medida de lo posible, la persona o personas presuntamente responsables, las conductas o hechos que pudiesen constituir infracción administrativa y su tipificación, así como el lugar, y la fecha, fechas o periodo de tiempo continuado en que los hechos se produjeron.

d) Denuncia: el acto por el cual cualquier persona, en cumplimiento o no de una obligación legal, pone en conocimiento de un órgano administrativo la existencia de un determinado hecho que pudiese constituir infracción administrativa.

Las denuncias deberán expresar la identidad de la persona o personas que las presentan, el relato de los hechos que pudiesen constituir infracción y la fecha de su comisión y, cuando sea posible, la identificación de los presuntos responsables.

2. La formulación de una petición no vincula al órgano competente para iniciar el procedimiento sancionador.

3. Cuando se presente una denuncia, se deberá comunicar al denunciante la iniciación o no del procedimiento y su resolución cuando la denuncia vaya acompañada de una solicitud de iniciación.

4. Podrán iniciarse sucesivos expedientes sancionadores mientras el sujeto responsable persista en la realización de una actuación u omisión infractora, aplicándose la reincidencia o reiteración según proceda.

#### **Artículo 103. Actuaciones previas.**

1. Con anterioridad a la iniciación del procedimiento podrán realizarse actuaciones previas, incluidas las previstas en los artículos 62 y siguientes de la presente ley, al objeto de determinar con carácter preliminar si concurren circunstancias que justifiquen tal iniciación. En especial, estas actuaciones se orientarán a determinar, con la mayor precisión posible, los hechos susceptibles de motivar la incoación del procedimiento, la identificación de la persona o personas que pudiesen resultar responsables y las circunstancias relevantes que concurren en unos y otros.

2. Las actuaciones previas serán realizadas por los órganos que tengan atribuidas funciones de investigación, indagación e inspección en la materia o por la persona u órgano administrativo que determine el órgano competente para la iniciación o resolución del procedimiento.

#### **Artículo 104. Archivo de actuaciones.**

1. Procederá el archivo definitivo de las actuaciones cuando no existan indicios de haberse realizado el hecho denunciado que daría lugar a la iniciación de un expediente sancionador o el hecho denunciado no supondría la comisión de una infracción en materia de consumo.

2. Procederá el archivo provisional de las actuaciones cuando no existan indicios de prueba necesarios de un hecho denunciado para la iniciación de un expediente sancionador o se desconozcan los presuntos responsables del mismo.

3. En los supuestos de archivo provisional, si con posterioridad al mismo aparecieran indicios de prueba necesarios del hecho denunciado para la iniciación de un expediente sancionador o se identificara a los presuntos responsables del mismo, podrá iniciarse el expediente sancionador correspondiente.

#### **Artículo 105. Acuerdo de iniciación de procedimiento.**

1. Los acuerdos de iniciación de los procedimientos sancionadores se formalizarán con el contenido mínimo siguiente:

- a) La identificación de la persona o personas presuntamente responsables.
- b) Los hechos sucintamente expuestos que motivan la incoación del procedimiento, su posible calificación y las sanciones que pudiesen corresponder, sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción.
- c) La persona designada para la instrucción del procedimiento y, en su caso, la de la persona designada para la secretaría del procedimiento, indicando expresamente el régimen de recusación de las mismas.
- d) El órgano competente para la resolución del procedimiento y la norma que le atribuya tal competencia, indicando la posibilidad de que el presunto responsable pueda reconocer voluntariamente su responsabilidad, lo que daría lugar a la resolución del procedimiento con la imposición de la sanción que proceda.
- e) Las medidas de carácter provisional que haya acordado el órgano competente para iniciar el procedimiento sancionador, sin perjuicio de las que puedan adoptarse durante el mismo.
- f) La indicación del derecho a formular alegaciones y a la audiencia en el procedimiento y de los plazos para su ejercicio.

2. El acuerdo de iniciación se comunicará a la persona designada para la instrucción del procedimiento, con traslado de cuantas actuaciones existan al respecto, y a la persona que formuló la denuncia, en su caso, y se notificará a las personas interesadas, entendiéndose, en todo caso, por tal a la persona inculpada. En la notificación se advertirá a las personas interesadas que, de no efectuar alegaciones sobre el contenido de la iniciación del procedimiento en el plazo previsto en el artículo 108.1, la iniciación podrá ser considerada propuesta de resolución cuando contenga un pronunciamiento preciso acerca de la responsabilidad imputada.

#### **Artículo 106. Colaboración en la tramitación de los procedimientos.**

En los términos previstos por el artículo 4 de la Ley 30/1992, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, los órganos pertenecientes a cualquiera de las administraciones públicas facilitarán al órgano instructor los antecedentes e informes necesarios, así como los medios personales y materiales necesarios para el desarrollo de sus actuaciones.

### **Artículo 107. Medidas de carácter provisional.**

1. Con independencia de lo establecido en artículo 69, en el procedimiento sancionador y con arreglo a lo previsto en los artículos 72 y 136 de la Ley de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, el órgano competente para resolver podrá adoptar en cualquier momento, mediante acuerdo motivado, las medidas de carácter provisional que resulten necesarias para asegurar la eficacia de la resolución que pudiese recaer, el buen fin del procedimiento, evitar el mantenimiento de los efectos de la infracción y las exigencias de los intereses generales.

Cando así venga exigido por razones de urgencia inaplazable, el órgano competente para iniciar el procedimiento o el órgano instructor podrán adoptar las medidas provisionales que resulten necesarias.

2. Las medidas de carácter provisional podrán consistir en la suspensión temporal de actividades y la prestación de fianzas, así como en la retirada de productos o suspensión temporal de servicios por razones de seguridad, y en las demás previstas en las correspondientes normas específicas.

### **Artículo 108. Actuaciones y alegaciones al acuerdo de iniciación.**

1. Una vez notificado el acuerdo de iniciación, las personas interesadas dispondrán de un plazo de quince días para presentar cuantas alegaciones, documentos o informaciones estimen convenientes y, en su caso, proponer prueba concretando los medios de que pretendan valerse. En la notificación del acuerdo de iniciación se indicará a las personas interesadas dicho plazo, así como la puesta de manifiesto del procedimiento y la posibilidad de obtener copia de los documentos que consten en el mismo, indicando el lugar para ello.

2. La persona designada para la instrucción del procedimiento podrá realizar de oficio cuantas actuaciones resulten necesarias para el examen o valoración de los hechos, recabando los datos e informaciones que sean relevantes para determinar, en su caso, la existencia de responsabilidades susceptibles de sanción.

3. Si a consecuencia de la instrucción del procedimiento resultara modificada la determinación inicial de los hechos, su posible calificación, las sanciones imponibles o las responsabilidades susceptibles de sanción se notificará todo ello a la persona inculpada en la propuesta de resolución.

### **Artículo 109. Prueba.**

1. Recibidas las alegaciones al acuerdo de iniciación o transcurrido el plazo previsto en el apartado 1 del artículo anterior, la persona designada para la instrucción del procedimiento podrá acordar la apertura de un periodo de prueba.

2. En la propuesta de resolución podrá rechazarse de forma motivada la práctica de aquellas pruebas que sean improcedentes de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 137.4 de la Ley 30/1992, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común. En general, serán rechazadas todas aquellas pruebas cuya finalidad sea la reproducción de actuaciones ya realizadas en la fase de actuaciones previas.

3. La práctica de las pruebas que el órgano instructor considere pertinentes, entendiéndose por tales aquellas distintas de los documentos que las personas interesadas puedan aportar en cualquier momento de la tramitación del procedimiento, se realizará de conformidad con lo establecido en el artículo 81 de la Ley 30/1992, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

4. Cuando la prueba consista en la emisión de un informe de un órgano administrativo o entidad pública, y sea admitida a trámite, se entenderá que tiene carácter preceptivo y podrá entenderse que tiene carácter determinante para la resolución del procedimiento, con los efectos previstos en el artículo 83.3 de la Ley 30/1992, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

5. Los hechos constatados por la Inspección de Consumo o el personal funcionario a los cuales se les reconoce la condición de autoridad, y que se formalicen en documento público observando los requisitos legales pertinentes, tendrán valor probatorio, sin perjuicio de las pruebas que en defensa de los respectivos derechos o intereses puedan señalar o aportar las propias personas interesadas.

6. Para el caso de tomas de muestras, a la práctica de prueba consistente en la realización de pruebas analíticas le será de aplicación lo establecido en el capítulo II del título II de la presente ley.

7. Cuando, a consecuencia de una reclamación o por cualquier otra circunstancia, el objeto de valoración o comprobación sea una unidad concreta de un producto, las

pruebas analíticas que procedan se realizarán con arreglo a lo establecido en el artículo 64.3.a), cuyos resultados se valorarán dentro del procedimiento.

8. Cuando la valoración de las pruebas practicadas pueda constituir el fundamento básico de la decisión que se adopte en el procedimiento, por ser pieza imprescindible para la evaluación de los hechos, deberá incluirse en la propuesta de resolución.

9. Corresponderá a la empresa probar el cumplimiento de sus obligaciones establecidas reglamentariamente, así como las manifestaciones realizadas de acuerdo con lo establecido en el artículo 36 de la presente ley.

10. No será necesaria la prueba de aquellos hechos notorios o que la persona inculpada haya reconocido.

#### **Artículo 110. Propuesta de resolución.**

Concluida, en su caso, la prueba, el órgano instructor del procedimiento formulará propuesta de resolución, en la cual se fijarán de forma motivada los hechos, especificándose los que se consideren probados y su exacta calificación jurídica; se determinará la infracción que, en su caso, aquellos constituyan y la persona o personas que resulten responsables, y se especificará la sanción que propone que se imponga y las medidas provisionales que hayan sido adoptadas, en su caso, por el órgano competente para iniciar el procedimiento o por la persona designada para la instrucción del mismo, o bien se propondrá la declaración de no existencia de infracción o responsabilidad.

#### **Artículo 111. Audiencia a la propuesta de resolución.**

1. La propuesta de resolución se notificará a las personas interesadas, concediéndose un plazo de quince días para formular alegaciones y presentar los documentos e informaciones que consideren pertinentes ante la persona designada para la instrucción del procedimiento.

2. Podrá prescindirse de notificar la propuesta de resolución cuando solo figuren en el procedimiento los documentos existentes en el momento de acordar el inicio del procedimiento y solo sean tenidos en cuenta los hechos, alegaciones y pruebas aducidas, en su caso, por la persona interesada.

3. La propuesta de resolución se remitirá al órgano competente para resolver el procedimiento, junto con todos los documentos, alegaciones e informaciones que consten en el mismo.

#### **Artículo 112. Resolución del procedimiento.**

1. Antes de emitir resolución, el órgano competente para resolver podrá decidir, mediante acuerdo motivado, la realización de las actuaciones complementarias indispensables para resolver el procedimiento.

El plazo para resolver el procedimiento quedará suspendido hasta la terminación de las actuaciones complementarias. No tendrán la consideración de actuaciones complementarias los informes que preceden inmediatamente a la resolución final del procedimiento.

2. El órgano competente dictará resolución, la cual será motivada, y decidirá todas las cuestiones formuladas por las personas interesadas y aquellas otras derivadas del procedimiento.

3. En la resolución no podrán aceptarse hechos distintos de los determinados en la fase de instrucción del procedimiento, sin perjuicio de su fijación concreta, salvo los que resulten, en su caso, de la aplicación de lo previsto en el apartado 1 de este artículo, independientemente de su diferente valoración jurídica. No obstante, cuando el órgano competente para resolver considere que la infracción reviste mayor gravedad que la determinada en la propuesta de resolución, se notificará al imputado para que presente cuantas alegaciones estime convenientes, al cual se le concederá un plazo de quince días.

4. Las resoluciones de los procedimientos sancionadores incluirán la valoración de las pruebas practicadas, y especialmente de aquellas que constituyan los fundamentos básicos de la decisión, fijarán los hechos y, en su caso, la persona o personas responsables, la infracción o infracciones cometidas y la sanción o sanciones que se imponen, o bien la declaración de no existencia de infracción o responsabilidad.

5. Las resoluciones se notificarán a las personas interesadas. Si el procedimiento se inició a consecuencia de orden superior o petición razonada, la resolución se comunicará al órgano administrativo autor de la misma.

### **Artículo 113. Caducidad del procedimiento.**

1. Iniciado el procedimiento sancionador y transcurridos seis meses desde la notificación a la parte interesada de cada uno de los trámites previstos en el procedimiento de aplicación sin que se impulse el trámite siguiente, y sin mediar culpa de la parte interesada, se producirá su caducidad, salvo en el caso de la resolución, en el cual podrá transcurrir hasta un año desde que se notifica la propuesta.

2. La práctica de pruebas, la solicitud de informes o la realización de análisis suspenderá los plazos de caducidad.

3. También suspenderá los plazos de caducidad, una vez iniciado el procedimiento, el tiempo necesario solicitado por la empresa para llegar a un acuerdo con el consumidor, que no podrá ser superior a dos meses. A estos efectos, la persona inculpada deberá solicitar la suspensión y justificar la propuesta de resolución extrajudicial del conflicto realizada al consumidor, indicando el plazo propuesto para llegar a un acuerdo.

Si, solicitada la suspensión por la persona inculpada, no se justifica simultáneamente a ella la propuesta al consumidor de resolución extrajudicial del conflicto, se considerará que existe una voluntad manifiesta de no reparar los perjuicios causados al mismo, lo cual supondrá la agravación de la sanción.

4. Una vez producida la caducidad de un procedimiento y declarada esta, podrá iniciarse otro en tanto no haya prescrito la infracción.

### **Artículo 114. Notificaciones.**

1. Las notificaciones se realizarán en el domicilio de las personas interesadas, siempre que estas se encuentren en territorio español. También podrán realizarse en cualquier lugar en donde dispongan de establecimiento abierto al público o representante autorizado para actuar en su nombre o que actúe públicamente como tal representante. Cuando no puedan realizarse las notificaciones en los lugares indicados anteriormente, procederá la notificación de acuerdo con lo establecido en el apartado siguiente.

2. Cuando proceda la notificación por medio de anuncios o la publicación de un acto, esta se realizará mediante la publicación en el Diario Oficial de Galicia de una somera referencia sobre el contenido del acto y la indicación del lugar en donde los interesados podrán comparecer, en el plazo de diez días, para conocimiento del contenido íntegro del mencionado acto y la constancia de tal conocimiento.

#### **Artículo 115. Inmovilización y decomiso de bienes o derechos.**

En vía de apremio, la Xunta de Galicia podrá embargar cualquier bien o derecho que se encuentre en el territorio de la Comunidad Autónoma de Galicia. A estos efectos, la Inspección de Consumo podrá, a solicitud de los órganos competentes, proceder a su inmovilización y decomiso.

#### **Disposición adicional primera.**

Corresponde a la Comunidad Autónoma de Galicia la competencia para la transposición de las directivas de la Unión Europea de protección de los consumidores de acuerdo con el reparto competencial establecido en la Constitución española.

#### **Disposición adicional segunda.**

La competencia exclusiva de la Comunidad Autónoma prevista en el artículo 30.I.4 del Estatuto de autonomía de Galicia en el ámbito de la Administración autonómica será ejercida por el Instituto Gallego de Consumo, sin perjuicio de las competencias previstas en la presente ley atribuidas a otros órganos o administraciones.

#### **Disposición adicional tercera.**

Todas las actuaciones del Instituto Gallego de Consumo en materia de formación y educación se realizarán a través de la Escuela Gallega de Consumo, como órgano integrado en el Instituto Gallego de Consumo.

El Laboratorio de Consumo de Galicia, que estará adscrito al Instituto Gallego de Consumo, tendrá el carácter de laboratorio oficial a todos los efectos.

#### **Disposición adicional cuarta.**

A efectos de lo establecido en el artículo 82 como infracción grave, se considerarán, en todo caso, como indemnizaciones a favor de los consumidores el derecho de compensación previsto en el Reglamento (CE) 261/2004, siempre que sus destinatarios

tengan aquel carácter y según la interpretación del citado reglamento del Tribunal de Justicia de la Unión Europea.

**Disposición adicional quinta.**

Modificación de la Ley 13/2010, de 17 de diciembre, del comercio interior de Galicia:

Uno. Se modifica el apartado 4 del artículo 25, el cual pasará a tener la redacción siguiente:

«4. Salvo en los supuestos previstos en la letra c) del apartado 1 de este artículo, en los productos ofertados en el outlet deberán figurar con claridad, en cada uno de ellos, el precio anterior de venta en establecimiento comercial ordinario junto al precio actual de venta en establecimiento comercial outlet; este último precio deberá ser inferior al fijado en establecimiento ordinario.»

Dos. La letra d) del apartado 2 del artículo 32 queda redactada en los términos siguientes:

«d) La disposición de, al menos, una plaza de aparcamiento por cada 20 m<sup>2</sup> de superficie útil de exposición y venta al público. Esta previsión será desarrollada mediante reglamento, cuya aprobación condicionará el momento de entrada en vigor de la misma estableciendo los supuestos en que podrá excepcionarse este criterio de valoración. Asimismo, deberá preverse la reserva de plazas para personas discapacitadas en los términos que establece la normativa vigente.»

Tres. Se suprime la letra g) del apartado 2 del artículo 32.

Cuatro. La letra h) del apartado 2 del artículo 32 pasa a ser la letra g) y tendrá la redacción siguiente:

«g) La materialización en el establecimiento pretendido de instalaciones y medidas de conciliación de la vida familiar y laboral, tales como la creación de guarderías, ludotecas o salas de lactancia.»

Cinco. Se suprime la letra b) del artículo 47.

Seis. Se modifica el apartado 2 del artículo 57, el cual pasa a tener el tenor literal siguiente:

«2. La comunicación no tendrá carácter constitutivo para el acceso a la actividad y se realizará conforme al modelo normalizado que se establezca reglamentariamente, que contendrá los datos siguientes:

- a) La identificación de la empresa, así como de la persona titular de la misma.
- b) La estructura y composición de los órganos de administración y gobierno de la persona jurídica.
- c) La relación de productos o servicios que configuran la oferta comercial.
- d) El ámbito de actuación.
- e) La clase o clases de medios de comunicación para transmitir las propuestas de contratos y para recibir las respuestas de las personas consumidoras.
- f) La referencia al sistema comercial previsto y al lugar para atender las reclamaciones de los consumidores y para atender el ejercicio por parte de estos del derecho de desistimiento o revocación.
- g) Los lugares en donde la empresa tenga establecidos almacenes y, en su caso, locales comerciales relacionados con la actividad para la que se solicita autorización.

Asimismo, la comunicación de datos incluirá la manifestación de que la persona comerciante interesada dispone de la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos establecidos en las reglamentaciones y normas específicas de aplicación a los productos objeto de comercialización y en cualquier otra reglamentación sectorial que resulte aplicable.»

Siete. Se modifican los apartados 2 y 5 del artículo 94, los cuales quedan redactados como sigue:

«2. La celebración de las ferias de oportunidades requerirá comunicación previa a la dirección general competente en materia de comercio, que deberá realizarse con una antelación mínima de un mes a la fecha de desarrollo de la feria. En dicha comunicación se indicará el número de puestos a instalar, las personas comerciantes participantes y el municipio en donde desarrollan su actividad, los productos objeto de venta, así como la duración y ubicación de la feria y la dimensión espacial de la misma y de cada uno de los puestos. Asimismo, deberá aportarse la correspondiente comunicación previa o

declaración responsable al respectivo ayuntamiento y el informe de la Mesa Local del Comercio.»

«5. Las ferias de oportunidades tendrán una duración máxima de tres días, pudiendo celebrarse únicamente una vez al año, preferentemente en periodo de rebajas. Excepcionalmente, previo informe del Observatorio del Comercio de Galicia y de la Mesa Local del Comercio, podrá autorizarse por la dirección general competente en materia de comercio la realización de una segunda feria de oportunidades en el periodo de un año.»

**Disposición transitoria primera.**

Mientras no se aprueben la ley y la normativa prevista en el artículo 53 y siguientes, relativas a las organizaciones de consumidores, seguirá aplicándose la normativa actual reguladora de las mismas.

**Disposición transitoria segunda.**

El Consejo Gallego de Consumidores y Usuarios será el órgano representativo de las organizaciones de consumidores mientras no se desarrolle reglamentariamente el artículo 54.

**Disposición transitoria tercera.**

Las sociedades mercantiles públicas autonómicas recogidas en el apartado 4 del artículo 43 deberán adherirse al sistema arbitral de consumo en el plazo de un año desde la entrada en vigor de la presente ley.

**Disposición transitoria cuarta.**

Los procedimientos sancionadores iniciados con anterioridad a la entrada en vigor de la presente ley se tramitarán de acuerdo con la normativa anterior.

**Disposición transitoria quinta.**

Mientras no se desarrolle lo establecido en el artículo 32, relativo a las hojas de reclamaciones, se mantendrá en vigor el Decreto 375/1998, de 12 de diciembre, de hojas de reclamaciones, sin perjuicio de la aplicación de lo establecido en aquel precepto.

**Disposición transitoria sexta.**

Las empresas a que hace referencia el apartado 4 del artículo 33 deberán adaptarse al mismo en el plazo de dieciocho meses desde la entrada en vigor de la presente ley.

**Disposición derogatoria única.**

Se deroga la Ley 12/1984, de 28 de diciembre, del Estatuto gallego del consumidor y usuario, y las disposiciones de rango igual o inferior a la misma que se opongan a lo que la presente ley establece.

**Disposición final primera.**

Se autoriza al Gobierno gallego a dictar las normas precisas de desarrollo y aplicación de la ley.

**Disposición final segunda.**

Se autoriza a la Xunta de Galicia a modificar las cuantías establecidas en esta norma.

**Disposición final tercera.**

En el plazo de doce meses desde la entrada en vigor de la presente ley la Xunta de Galicia elaborará, para su remisión al Parlamento de Galicia, un proyecto de ley regulador de las organizaciones de consumidores en Galicia.

**Disposición final cuarta.**

La presente ley entrará en vigor a los veinte días naturales de su publicación en el Diario Oficial de Galicia.

Santiago de Compostela, veintiocho de marzo de dos mil doce.

Alberto Núñez Feijóo  
Presidente