



## LEGISLACIÓN CONSOLIDADA

---

### Ley 2/2015, de 4 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto del Consumidor de Castilla y León.

Comunidad de Castilla y León  
«BOCL» núm. 49, de 12 de marzo de 2015  
«BOE» núm. 74, de 27 de marzo de 2015  
Referencia: BOE-A-2015-3280

## ÍNDICE

<i>Preámbulo</i> . . . . .	5
TÍTULO I. Disposiciones generales . . . . .	8
Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación. . . . .	8
Artículo 2. Concepto de consumidor y usuario. . . . .	8
Artículo 3. Concepto de empresario. . . . .	8
Artículo 4. Supuestos especiales. . . . .	8
TÍTULO II. Derechos de los consumidores y usuarios. . . . .	9
CAPÍTULO I. Derechos básicos y principios generales . . . . .	9
Artículo 5. Derechos básicos de los consumidores y usuarios. . . . .	9
Artículo. 6. Irrenunciabilidad de los derechos reconocidos a los consumidores y usuarios. . . . .	9
CAPÍTULO II. Derecho a la protección de la salud y la seguridad. . . . .	9
Artículo 7. Deber general de seguridad. . . . .	9
Artículo 8. Obligaciones específicas para la protección de la salud y seguridad. . . . .	9
Artículo 9. Obligaciones en materia de documentación. . . . .	10
Artículo 10. Actuaciones administrativas. . . . .	10
CAPÍTULO III. Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales y a la calidad de los bienes y servicios . . . . .	11
Artículo 11. Principios generales. . . . .	11

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

---

Artículo 12. Actuaciones de protección. . . . .	12
CAPÍTULO IV. Derecho a la información en materia de consumo. . . . .	13
Artículo 13. Principios generales. . . . .	13
Artículo 14. Actuaciones administrativas. . . . .	14
Artículo 15. Actuaciones de protección. . . . .	15
CAPÍTULO V. Derecho a la educación y formación en materia de consumo . . . . .	15
Artículo 16. Principios generales. . . . .	15
Artículo 17. Actuaciones de protección. . . . .	16
TÍTULO III. Mecanismos de protección de los derechos de los consumidores y usuarios. . . . .	16
Artículo 18. Principios generales. . . . .	16
CAPÍTULO I. Derecho a la representación, consulta y participación de los consumidores . . . . .	17
Artículo 19. Ejercicio del derecho.. . . .	17
Artículo 20. Asociaciones de consumidores y usuarios. . . . .	17
Artículo 21. Fomento de las asociaciones de consumidores y usuarios.. . . .	17
Artículo 22. Registro de asociaciones de consumidores y usuarios. . . . .	17
Artículo 23. Consejo de Consumidores y Usuarios de Castilla y León.. . . . .	18
CAPÍTULO II. Derecho a la protección jurídica y administrativa . . . . .	18
Artículo 24. Principios generales. . . . .	18
Artículo 25. Oficinas de información y protección al consumidor y usuario.. . . .	18
Artículo 26. Ejercicio de potestades en la legislación sectorial.. . . .	19
Artículo 27. Fomento del Sistema Arbitral de Consumo.. . . . .	19
Artículo 28. Reclamaciones. . . . .	19
CAPÍTULO III. La inspección de consumo . . . . .	20
Artículo 29. Los inspectores de consumo.. . . .	20
Artículo 30. Requerimiento de subsanación de deficiencias. . . . .	20
Artículo 31. Práctica de las pruebas analíticas. . . . .	20
CAPÍTULO IV. Medidas cautelares. . . . .	21
Artículo 32. Adopción de medidas provisionales. . . . .	21
Artículo 33. Procedimiento.. . . . .	21
Artículo 34. Duración de las medidas. . . . .	21
Artículo 35. Carácter de las medidas. . . . .	21

Artículo 36. Sistema de intercambio rápido de información.. . . . .	21
Artículo 37. Información.. . . . .	22
Artículo 38. Actuaciones. . . . .	22
TÍTULO IV. Potestad sancionadora . . . . .	22
Artículo 39. Régimen. . . . .	22
CAPÍTULO I. Infracciones. . . . .	22
Artículo 40. Concepto.. . . . .	22
Artículo 41. Principios generales. . . . .	22
Artículo 42. Clasificación de las infracciones.. . . . .	23
CAPÍTULO II. Responsabilidad . . . . .	25
Artículo 43. Sujetos responsables. . . . .	25
CAPÍTULO III. Sanciones. . . . .	26
Artículo 44. Cuantías. . . . .	26
Artículo 45. Cierre del establecimiento. . . . .	26
Artículo 46. Sanciones accesorias. . . . .	27
Artículo 47. Graduación de las sanciones. . . . .	27
Artículo 48. Restitución de cantidades percibidas indebidamente.. . . . .	28
Artículo 49. Prescripción de infracciones y sanciones.. . . . .	28
CAPÍTULO IV. Procedimiento sancionador. . . . .	28
Artículo 50. Régimen jurídico. . . . .	28
Artículo 51. Competencia sancionadora.. . . . .	28
<i>Disposiciones adicionales.</i> . . . . .	28
Disposición adicional única. Lenguaje de género.. . . . .	28
<i>Disposiciones transitorias.</i> . . . . .	28
Disposición transitoria primera. Potestad sancionadora.. . . . .	28
Disposición transitoria segunda. Consejo Castellano-Leonés de Consumidores y Usuarios. . . . .	29
<i>Disposiciones derogatorias.</i> . . . . .	29
Disposición derogatoria primera. . . . .	29
Disposición derogatoria segunda.. . . . .	29
<i>Disposiciones finales.</i> . . . . .	29
Disposición final primera. Normativa supletoria. . . . .	29

BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO  
LEGISLACIÓN CONSOLIDADA

---

Disposición final segunda. Habilitación normativa. . . . .	29
Disposición final tercera. Entrada en vigor. . . . .	29

TEXTO CONSOLIDADO  
Última modificación: 27 de abril de 2018

Sea notorio a todos los ciudadanos que las Cortes de Castilla y León han aprobado y yo en nombre del Rey y de acuerdo con lo que se establece en el artículo 25.5 del Estatuto de Autonomía, promulgo y ordeno la publicación de la siguiente Ley

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I

La Constitución Española en su artículo 51 ordena a los poderes públicos garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y sus legítimos intereses económicos. Asimismo, prescribe que los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, y fomentarán sus organizaciones, que serán oídas en las cuestiones que les puedan afectar.

Igualmente, el artículo 53 del texto constitucional dispone que los principios contenidos en su Capítulo III, en el que se ubica el artículo 51, informarán la legislación positiva, la práctica judicial y la actuación de los poderes públicos.

Por su parte, la Ley Orgánica 14/2007, de 30 de noviembre, de reforma del Estatuto de Autonomía de Castilla y León, en su artículo 16.16 establece, como principio rector de la política pública de Castilla y León, la protección de los consumidores y usuarios, incluyendo el derecho a la protección de la salud y la seguridad, así como la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales. Por otro lado, en su artículo 71.1.5 atribuye a la Comunidad de Castilla y León, en el marco de la legislación básica del Estado, la competencia de desarrollo normativo y ejecución en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

La consagración, pues, de la protección de los consumidores y usuarios como uno de los principios rectores de la política social y económica que informarán la legislación positiva, la práctica judicial y la actuación de los poderes públicos, fue tomada en cuenta por el legislador para dictar la primera norma autonómica específica en esta materia, la Ley 11/1998, de 5 de diciembre, para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de Castilla y León.

Teniendo en cuenta la evolución social y técnica acaecida desde la aprobación de la Ley 11/1998, de 5 de diciembre, así como las nuevas necesidades surgidas en las relaciones entre consumidores y empresarios, se plantea la necesidad de mejorar la protección que regula estas relaciones, lo que hace conveniente la aprobación de esta nueva Ley, la cual deberá incorporar la legislación del Estado español y las Instituciones Comunitarias Europeas, en esta materia, en especial, la promulgación del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificada por la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

El Tratado de la Unión Europea establece como objetivo de la actuación comunitaria el fortalecimiento y elevación del nivel de protección de los consumidores y usuarios. En cumplimiento de este objetivo, con fecha 22 de noviembre de 2011, se publicó en el Diario Oficial de la Unión Europea la Directiva 2011/83/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores.

Además de la anterior, en la redacción de esta norma se han tenido en cuenta, entre otras, la derogada Directiva 2005/29/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior, la cual tiene por objetivo fijar una legislación común en todo el ámbito de la Unión Europea que defina y clarifique qué se entiende por práctica comercial desleal, transpuesta al derecho español a través de la Ley 29/2009, de 30 de diciembre, que modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección para los consumidores y usuarios, y 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, incorporada parcialmente al derecho español a través de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.

La técnica legislativa ofrece dos posibilidades para la modificación de una norma con rango de ley, modificación parcial o derogación total. Se ha considerado más acertada esta última por la envergadura de las modificaciones que es necesario llevar a cabo en la anterior norma, promulgando en consecuencia una nueva ley, sin perjuicio de que puedan reproducirse alguno de los contenidos de la Ley 11/1998, de 5 de diciembre.

## II

Esta nueva Ley adquiere, por lo tanto, el carácter de un verdadero estatuto del consumidor, enumerando y desarrollando los derechos que como tal le asisten y desplegando un amplio elenco de mecanismos de protección de dichos derechos.

Se ha omitido la regulación de garantías, ventas a distancia y fuera del establecimiento por tratarse de materias en las que el Estado tiene competencias legislativas exclusivas, establecidas por el artículo 149.1.6.<sup>a</sup> y 8.<sup>a</sup> de la Constitución Española.

La Ley consta de cuatro títulos y cincuenta y un artículos, junto con una disposición adicional, dos disposiciones transitorias, dos disposiciones derogatorias y tres disposiciones finales.

El Título I contiene el objeto y ámbito de aplicación de la Ley, los conceptos de consumidor y usuario y de empresario, y los supuestos especiales.

A los efectos de la norma tendrán la consideración de consumidores y usuarios y de empresarios las personas físicas y jurídicas que tengan reconocida tal condición en la legislación básica del Estado, reproduciéndose en esta Ley lo que en ella se dispone a tal efecto.

Los supuestos especiales hacen referencia a aquellas personas que se encuentren en situación de inferioridad, subordinación, indefensión o desprotección, con especial atención a los menores de edad, ancianos y personas con discapacidad, o a los derechos de los consumidores que guardan relación directa con productos o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

El Título II está dedicado a los derechos de los consumidores y usuarios, comprendiendo cinco capítulos, dedicados a los derechos básicos y principios generales, derecho a la protección de la salud y seguridad, derecho a la protección de los intereses económicos y sociales y a la calidad de los bienes y servicios, derecho a la información en materia de consumo y derecho a la educación y formación en materia de consumo, respectivamente.

En este título se introduce también la irrenunciabilidad de los derechos reconocidos a los consumidores y usuarios.

Dentro del Capítulo II, relativo a la protección de la salud y la seguridad, se introduce un deber general de seguridad de los bienes y servicios puestos en el mercado, así como un deber de información por parte de los empresarios y profesionales de los riesgos que provengan de una utilización previsible de los bienes.

Se concretan en este capítulo las obligaciones generales que afectan a los empresarios, así como aquellas más específicas en materia de documentación, orientadas a garantizar la seguridad de los consumidores y usuarios. Igualmente se determinan las actuaciones a llevar a cabo por parte de la Administración en orden a la protección de la salud y seguridad.

El Capítulo III, dedicado al derecho a la protección de los intereses económicos y sociales y a la calidad de los bienes, recoge entre otros el derecho a un adecuado servicio técnico y suministro de piezas de repuesto, a un presupuesto previo, a la entrega de un resguardo de depósito.

El derecho a la información en materia de consumo se regula en el Capítulo IV, recogiendo los principios generales así como las actuaciones administrativas necesarias para asegurar el cumplimiento de este derecho.

El Capítulo V recoge el derecho a la educación y formación en materia de consumo, establece entre sus principios generales el derecho del consumidor a recibir una educación y formación adecuada, de forma que le permita conocer sus derechos y la forma de ejercerlos. Por otro lado se desarrollan actividades tales como fomentar en los empresarios los conocimientos en consumo, potenciar la formación del personal de las organizaciones de

consumidores y de las Administraciones Públicas con competencias en la materia o divulgar el conocimiento de los derechos de los consumidores y usuarios.

Dentro de las actuaciones de protección, recogidas también en este capítulo, se establecen medidas destacadas para el ejercicio eficaz del derecho de educación y formación, entre las cuales destacan, la organización y coordinación de programas y campañas formativas y como novedad, la promoción entre las empresas regionales del fomento del etiquetado «braille» a favor de los consumidores afectados por deficiencias visuales.

El Título III «Mecanismos de protección de los derechos de los consumidores y usuarios» establece unos principios generales de manera que se desarrollen por parte de la Administración las actuaciones jurídicas, administrativas y técnicas precisas para que la protección de los consumidores sea efectiva en su respectivo territorio.

Dentro de este título se indica quiénes ejercerán el derecho de representación, consulta y participación de los consumidores y usuarios en los asuntos que puedan afectarles, mencionándose las asociaciones de consumidores y usuarios y el Consejo de Consumidores y Usuarios de Castilla y León.

También en este título se fijan, dentro del derecho a la protección jurídica y administrativa, unos principios generales, abordando las funciones de las oficinas públicas de información y protección al consumidor, la mediación y el arbitraje, las hojas de reclamaciones, la inspección de consumo y las medidas cautelares.

En cuanto a los mecanismos extrajudiciales de solución de conflictos, el arbitraje de consumo responde a la demanda de sistemas más rápidos y menos costosos de resolución de conflictos que, en muchos casos, no se formalizan por esos inconvenientes inherentes a la actuación judicial ya que, en numerosas ocasiones, el objeto del conflicto es de escasa cuantía.

En otro orden de cosas, la inspección de consumo, como agentes de la autoridad, disponen de una serie de prerrogativas que, de conformidad con la legislación vigente, les facilita su misión de velar por el cumplimiento de las normas en aras a la defensa de los intereses del colectivo de consumidores y usuarios.

El requerimiento de subsanación de deficiencias se configura como un mecanismo previsto para el caso de que se detectaran en el transcurso de la inspección meras irregularidades administrativas subsanables, siempre que las mismas no constituyan perjuicio directo alguno para los consumidores y usuarios.

Se trata de algo novedoso mediante el cual el inspector puede requerir inicialmente en el acta al sujeto inspeccionado para que, en el plazo que conceda al efecto, proceda a la subsanación de tales defectos. Transcurrido dicho plazo, y de comprobarse el incumplimiento de lo requerido, se continuará la oportuna tramitación administrativa.

Por otra parte, se precisan las condiciones de los laboratorios para la realización de pruebas periciales analíticas de ensayos y de control de calidad sobre los productos de uso y consumo.

El nuevo Estatuto potencia la actuación administrativa en materia de inspección, control y vigilancia, extendiéndola incluso a la adopción de medidas cautelares en situación de extraordinaria y urgente necesidad.

Menciona el sistema de intercambio rápido de información, como procedimiento para poner en conocimiento del resto de las Administraciones una situación de riesgo que rebasase el interés regional. Asimismo regula la retirada de mercancías, como medida a adoptar en los casos previstos por la norma y la obligación de las empresas responsables de bienes que entrañen un riesgo para la salud o seguridad de los consumidores y usuarios de reparación o sustitución de dichos productos.

El Título IV se centra en la potestad sancionadora de la Administración de Castilla y León en materia de consumo.

En el campo del procedimiento sancionador se apuesta por un sistema de clasificación de las infracciones mediante la enumeración de las infracciones administrativas en materia de consumo, en función de su calificación, con el objeto de garantizar una mayor seguridad jurídica. Se incorporan, por otro lado, el concepto de infracción continuada e infracción permanente.

Del mismo modo se amplía y actualiza el elenco de infracciones tipificadas en la norma.

Por otro lado, se modifican los plazos de prescripción de las infracciones y sanciones teniendo en cuenta su gravedad.

Se determinan asimismo los sujetos responsables y los criterios precisos para calificar la gravedad de las infracciones, así como para su atenuación. Igualmente se regula el correlativo alcance de las sanciones que las infracciones han de llevar aparejadas, incluyendo como criterios para la graduación de las sanciones circunstancias agravantes, atenuantes y mixtas.

Se cierra el título con el procedimiento sancionador, determinando su régimen jurídico teniendo en cuenta la norma reguladora del procedimiento sancionador de la Comunidad de Castilla y León.

La disposición transitoria primera de la norma prevé que la norma no resulte de aplicación a los procedimientos administrativos sancionadores iniciados antes de su entrada en vigor, excepto en aquello que favorezca al presunto infractor. La disposición transitoria segunda recoge la normativa a aplicar al Consejo Castellano-Leonés de Consumidores y Usuarios.

También contiene dos disposiciones derogatorias, la derogación de la Ley 11/1998, de 5 de diciembre, para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de Castilla y León, así como todas las disposiciones de igual o inferior rango que se opongan o contradigan lo establecido en la Ley y la derogación del Decreto 20/2004, de 22 de enero, por el que se regula la estructura y funcionamiento de la Comisión de Cooperación de Consumo.

## TÍTULO I

### Disposiciones generales

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

La presente Ley tiene por objeto la protección, defensa y promoción de los derechos de los consumidores y usuarios en el ámbito de la Comunidad de Castilla y León, en cumplimiento del mandato establecido en la Constitución Española y en el Estatuto de Autonomía de Castilla y León.

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

A efectos de esta Ley y sin perjuicio de lo dispuesto expresamente en los libros tercero y cuarto del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

Son también consumidores a efectos de esta Ley las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

#### **Artículo 3.** *Concepto de empresario.*

A efectos de lo dispuesto en esta Ley, se considera empresario a toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

#### **Artículo 4.** *Supuestos especiales.*

1. Las Administraciones Públicas dedicarán una atención especial a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios que se hallen en situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión, atendiendo de forma prioritaria a los menores de edad, ancianos y personas con discapacidad.

2. Los poderes públicos protegerán prioritariamente los derechos de los consumidores y usuarios cuando guarden relación directa con bienes o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.



TÍTULO II

**Derechos de los consumidores y usuarios**

CAPÍTULO I

**Derechos básicos y principios generales**

**Artículo 5.** *Derechos básicos de los consumidores y usuarios.*

Son derechos básicos de los consumidores y usuarios:

- a) La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad.
- b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales, en particular frente a las prácticas comerciales desleales y la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.
- c) La indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos.
- d) La información correcta sobre los diferentes bienes o servicios y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute.
- e) La audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afectan directamente y la representación de sus intereses a través de las asociaciones, agrupaciones, federaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas.
- f) La protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, en especial ante situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión.

**Artículo 6.** *Irrenunciabilidad de los derechos reconocidos a los consumidores y usuarios.*

La renuncia previa a los derechos que esta norma reconoce a los consumidores y usuarios es nula, siendo, asimismo, nulos los actos realizados en fraude de ley.

CAPÍTULO II

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

**Artículo 7.** *Deber general de seguridad.*

1. Los bienes o servicios puestos en el mercado deben ser seguros.
2. Se consideran seguros los bienes o servicios que, en condiciones de uso normales o razonablemente previsibles, incluida su duración, no presenten riesgo alguno para la salud o seguridad de las personas, o únicamente los riesgos mínimos compatibles con el uso del bien o servicio y considerados admisibles dentro de un elevado nivel de protección de la salud y seguridad de las personas.
3. Los empresarios y profesionales pondrán en conocimiento previo del consumidor y usuario, por medios apropiados, los riesgos susceptibles de provenir de una utilización previsible de los bienes o servicios, habida cuenta de su naturaleza, características, duración y de las personas a las que van destinados, conforme a lo previsto en la ley estatal y las normas reglamentarias que resulten de aplicación.
4. Los productos químicos, y todos los artículos que en su composición lleven sustancias clasificadas como peligrosas, deberán ir envasados con las debidas garantías de seguridad y llevar de forma visible las oportunas indicaciones que adviertan el riesgo de su manipulación, todo ello de conformidad con las exigencias establecidas en la normativa que resulte de aplicación.

**Artículo 8.** *Obligaciones específicas para la protección de la salud y seguridad.*

Cualquier empresario que intervenga en la puesta a disposición de bienes y servicios a los consumidores y usuarios estará obligado, dentro de los límites de su actividad respectiva, a respetar las siguientes reglas:

a) La prohibición de tener o almacenar productos reglamentariamente no permitidos o prohibidos en los locales o instalaciones de producción, transformación, almacenamiento o transporte de alimentos o bebidas.

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

c) La prohibición de venta a domicilio de bebidas y alimentos, sin perjuicio del reparto, distribución o suministro de los adquiridos o encargados por los consumidores y usuarios en establecimientos comerciales autorizados para venta al público y del régimen de autorización de ventas directas a domicilio que vengán siendo tradicionalmente practicadas en determinadas zonas del territorio nacional.

d) El cumplimiento de la normativa que establezcan las entidades locales o, en su caso, las comunidades autónomas sobre los casos, modalidades y condiciones en que podrá efectuarse la venta ambulante de bebidas y alimentos.

e) La prohibición de suministro de bienes que carezcan de las marcas de seguridad obligatoria o de los datos mínimos que permitan identificar al responsable del bien.

f) La obligación de retirar, suspender o recuperar de los consumidores y usuarios, mediante procedimientos eficaces, cualquier bien o servicio que no se ajuste a las condiciones y requisitos exigidos o que, por cualquier otra causa, suponga un riesgo previsible para la salud o seguridad de las personas.

g) La prohibición de importar productos que no cumplan lo establecido en esta norma, la normativa estatal y disposiciones que las desarrollen.

h) Las exigencias de control de los productos manufacturados susceptibles de afectar a la seguridad física de las personas, prestando a este respecto la debida atención a los servicios de reparación y mantenimiento.

i) La prohibición de utilizar ingredientes, materiales y demás elementos susceptibles de generar riesgos para la salud y seguridad de las personas. En particular, la prohibición de utilizar tales materiales o elementos en la construcción de viviendas y locales de uso público.

#### **Artículo 9.** *Obligaciones en materia de documentación.*

1. Los 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 período 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 el caso de la importadora.

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 le son de aplicación, deberán conservar la documentación que justifique dicha acreditación durante el período que establezca la normativa específica y, en cualquier caso, un mínimo de tres años después de haber agotado la existencia de los productos.

3. 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 refiere el requerimiento.

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 la lengua oficial de la Comunidad de Castilla y León.

#### **Artículo 10.** *Actuaciones administrativas.*

1. En orden a la protección de la salud y seguridad de los consumidores y usuarios, las Administraciones Públicas de Castilla y León, en el ámbito de sus respectivas competencias, podrán adoptar las medidas que resulten necesarias y proporcionadas para la desaparición

del riesgo, incluida la intervención directa sobre las cosas y la compulsión directa sobre las personas. En estos supuestos todos los gastos que se generen serán a cargo de quien con su conducta los hubiera originado, con independencia de las sanciones que en su caso puedan imponerse. La exacción de tales gastos y sanciones podrá llevarse a cabo por el procedimiento administrativo de apremio.

2. Las Administraciones Públicas, atendiendo a la naturaleza y gravedad de los riesgos detectados, podrán informar a los consumidores y usuarios afectados por los medios más apropiados en cada caso sobre los riesgos o irregularidades existentes, el bien o servicio afectado y, en su caso, las medidas adoptadas, así como de las precauciones procedentes, tanto para protegerse del riesgo, como para conseguir su colaboración en la eliminación de sus causas.

3. Los responsables de la coordinación de los sistemas estatales de intercambio de información integrados en los sistemas europeos de alertas, trasladarán las comunicaciones que reciban a las autoridades aduaneras cuando, conforme a la información facilitada en las comunicaciones, los productos o servicios alertados procedan de terceros países.

4. La Administración de la Comunidad de Castilla y León colaborará con las demás Administraciones Públicas competentes en el sistema de intercambio rápido de información para la detección de riesgos graves e inminentes de los productos de consumo, conforme a lo dispuesto en la legislación básica del Estado.

Ante la existencia en el mercado de bienes o servicios peligrosos para la salud o seguridad de los consumidores, los poderes públicos arbitrarán las medidas adecuadas para su detección. Cuando dicho riesgo sobrepase el ámbito de la Comunidad de Castilla y León la autoridad competente lo pondrá en conocimiento de la Administración General del Estado y del resto de las Administraciones mediante las vías y procedimientos establecidos.

5. Para ello, la Comunidad de Castilla y León ejercerá la adecuada vigilancia y control de mercado y desarrollarán, entre otras, las siguientes actuaciones:

- a) Efectuar controles para garantizar la seguridad y calidad de los bienes y servicios.
- b) Realizar toma de muestras para someterlas a técnicas de ensayo y análisis.
- c) Adoptar las medidas cautelares que se consideren necesarias para garantizar la comercialización de bienes y servicios seguros.
- d) Exigir la información pertinente de los productores, distribuidores y comerciantes implicados.
- e) Facilitar el acceso a la información, especialmente la relacionada con la salud y la seguridad, siendo garantizada, con carácter general, a todas las personas con discapacidad, mediante la regulación reglamentaria sobre bienes y servicios.
- f) Fomentar la inclusión del sistema braille en el etiquetado de los bienes, especialmente respecto a los bienes que afecten a la salud y seguridad.

### CAPÍTULO III

#### **Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales y a la calidad de los bienes y servicios**

##### **Artículo 11. Principios generales.**

1. Los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios de Castilla y León deberán ser respetados en los términos previstos en la legislación estatal, aplicándose además lo establecido en las normas civiles, mercantiles y las demás normas comunitarias y estatales que resulten de aplicación.

2. Las prácticas comerciales de los empresarios dirigidas a los consumidores y usuarios estarán sujetas a lo dispuesto en las normas que resulten de aplicación.

Los consumidores y usuarios tienen derecho a que los bienes y servicios dispongan de las especificaciones de calidad que determinen las normas aplicables o que resulten adecuadas a las legítimas expectativas de uso o de consumo.

3. El fabricante, el importador o, en su caso, el responsable de la primera puesta en el mercado de los bienes de naturaleza duradera garantizará, de acuerdo con la legislación vigente, la existencia de un adecuado servicio técnico y el suministro de piezas de repuesto, incluidas las consumibles.

En los productos de naturaleza duradera el consumidor y usuario tendrá derecho a un adecuado servicio técnico y a la existencia de repuestos durante el plazo mínimo de cinco años a partir de la fecha en que el producto deje de fabricarse.

La acción o derecho de recuperación de los productos entregados por el consumidor y usuario al empresario para su reparación prescribirá a los tres años a partir del momento de la entrega.

4. El contenido de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones propias de cada bien o servicio, las condiciones económicas y garantías ofrecidas serán exigibles por los consumidores y usuarios aun cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido y deberán tenerse en cuenta en la determinación de la conformidad del bien con el contrato.

Las prácticas comerciales de los empresarios y profesionales dirigidas a los consumidores y usuarios contendrán la información necesaria exigida en la legislación vigente.

5. En la comercialización de bienes y prestación de servicios, el consumidor, antes de contratar y cuando el precio final sólo pueda ser fijado mediante la elaboración de un presupuesto previo, tendrá derecho a éste por escrito o en cualquier soporte de naturaleza duradera, debidamente desglosado, en la forma y con los requisitos que reglamentariamente se establezcan, salvo renuncia expresa y fehaciente de éste.

El presupuesto previo será gratuito, salvo que el consumidor o usuario decida no celebrar el contrato, en cuyo caso, sólo deberá abonar el precio de elaboración del presupuesto, sobre el que habrá sido expresamente informado, debiendo el vendedor o prestador del servicio demostrar dicho extremo.

6. Cuando los consumidores entreguen un bien o producto con el fin de realizar en ellos cualquier tipo de intervención, el prestador del servicio deberá entregar un resguardo de depósito en el que figuren los datos que reglamentariamente se establezcan, incluyendo el plazo de garantía que en ningún caso podrá ser inferior a tres meses.

La entrega de dicho resguardo será igualmente obligatoria en los supuestos en que exista un presupuesto previo o contrato.

7. Las oficinas y servicios de información y atención al cliente que las empresas pongan a disposición del consumidor y usuario están obligadas a que éste tenga constancia de sus quejas y reclamaciones en las condiciones previstas en la legislación estatal. Estos servicios deben estar identificados en relación a las otras actividades de la empresa en los términos previstos en la legislación estatal.

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

1. Las Administraciones Públicas de Castilla y León, en el ámbito de sus respectivas competencias, adoptarán las medidas necesarias destinadas a conseguir los siguientes objetivos:

a) El cumplimiento de las normas de calidad de los bienes ofertados a los consumidores y usuarios.

b) La adecuada prestación de los servicios ofertados.

c) La exactitud en el peso, número y medida de los bienes que se suministren o expendan.

d) La transparente información y la correcta aplicación de los precios de los bienes y servicios ofertados, así como la exposición pública y visible, inequívoca, exacta y completa de los mismos, de manera que no sea precisa aclaración del vendedor para conocer el precio de los bienes y servicios expuestos en estanterías, vitrinas, salas de venta expositoras y escaparates, con inclusión del precio por unidad de medida cuando sea preceptivo.

e) Que se entregue al consumidor y usuario el correspondiente contrato, factura, billete, presupuesto, resguardo de depósito, justificante de la operación o transacción realizada, así como las hojas de reclamaciones cuando aquél las solicite.

f) La prohibición de suspender el suministro de servicios básicos de prestación continuada, sin que al menos conste el intento de notificación fehaciente al consumidor, concediéndole plazo suficiente para subsanar el motivo que pueda esgrimirse como fundamento de la suspensión de la prestación del servicio y sin las previas autorizaciones

administrativas y judiciales que en su caso puedan proceder, todo ello de conformidad con lo establecido en la normativa específica que resulte de aplicación.

En caso de que el motivo de la suspensión del suministro sea el impago del servicio por parte del consumidor, las Administraciones velarán por el cumplimiento, por parte del prestador del servicio, de las garantías y plazos otorgados al consumidor para su subsanación en la normativa específica que resulte de aplicación.

g) La estricta adecuación a la normativa vigente del régimen de reclamación, garantía, renuncia, desistimiento o devolución que se ofrezca, prometa o estipule con los consumidores.

h) Que la oferta, promoción y publicidad de los bienes y servicios se lleve a cabo cumpliendo las prescripciones legalmente establecidas y de forma que no pueda engañar o inducir a engaño, por acción u omisión, sobre sus características o condiciones, cualquiera que sea el soporte utilizado y el lugar en que se realice.

i) Garantizar la libertad de acceso de los consumidores y usuarios a los bienes y servicios en condiciones de equilibrio e igualdad, especialmente cuando se trate de bienes o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado; cuando el productor, fabricante, elaborador o comercializador tenga una posición de dominio en el mercado o cuando se trate de servicios ofertados o prestados a través de medios telemáticos, telefónicos, informáticos o electrónicos.

j) Velar para que las cláusulas generales y las que no hayan sido negociadas individualmente se hallen redactadas con concreción, claridad y sencillez, y cumplan los principios de buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, lo que excluye la utilización de cláusulas abusivas.

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

l) El estricto cumplimiento de la normativa reguladora sobre comunicaciones comerciales y contratación electrónica.

m) El cumplimiento de la normativa reguladora de la contratación de préstamos y créditos hipotecarios, la prestación de servicios de intermediación y la contratación a distancia de servicios financieros.

n) En general, el cumplimiento de las normas reguladoras de los distintos bienes y servicios.

2. Las Administraciones Públicas que prestan servicios a los usuarios a través de empresas públicas o privadas aprobarán previamente las cláusulas y condiciones generales que regirán la contratación con los consumidores, velando por la buena fe y el justo equilibrio de las contraprestaciones.

## CAPÍTULO IV

### Derecho a la información en materia de consumo

#### **Artículo 13. Principios generales.**

1. Los consumidores y usuarios, al objeto de realizar una elección racional y ajustada a sus necesidades entre los diferentes bienes y servicios que el mercado pone a su disposición, tienen derecho a recibir una información veraz, objetiva, suficiente y comprensible y en especial sobre el precio y medios de pago, condiciones de contratación, identidad del comerciante y su dirección, así como características e instrucciones de uso de los bienes y servicios.

2. Las indicaciones obligatorias del etiquetado y presentación de los bienes o servicios comercializados en Castilla y León deberán figurar en caracteres que permitan su fácil lectura y estarán redactadas al menos en castellano, lengua oficial del Estado español.

3. Sin perjuicio de las exigencias concretas que se establezcan reglamentariamente, todos los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios deberán

incorporar, acompañar o, en último caso, permitir de forma clara y comprensible información veraz, eficaz y suficiente sobre sus características esenciales, en particular sobre las siguientes:

- a) Nombre y dirección completa del responsable.
- b) Naturaleza, composición y finalidad.
- c) Calidad, cantidad, categoría o denominación usual o comercial, si la tienen.
- d) Fecha de producción o suministro y lote, cuando sea exigible reglamentariamente, plazo recomendado para el uso o consumo o fecha de caducidad.
- e) Instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo, advertencias y riesgos previsibles.

**Artículo 14.** *Actuaciones administrativas.*

Las Administraciones Públicas de la Comunidad de Castilla y León, en el ámbito de sus respectivas competencias, promoverán las actuaciones necesarias para asegurar el cumplimiento de los siguientes fines:

a) Que las actividades de oferta, promoción y publicidad dirigidas a los consumidores y usuarios con el objeto de propiciar, de forma directa o indirecta, la adquisición de bienes o la contratación de servicios, respeten los principios de veracidad y no omitan información sustancial que el consumidor necesite para tomar una decisión sobre una transacción que, de otro modo, no hubiera tomado, especialmente en el caso de venta a distancia y contratación fuera de establecimiento mercantil.

A estos efectos, el órgano administrativo competente podrá requerir de oficio al anunciante para que aporte las pruebas relativas a la exactitud de los datos materiales contenidos en la publicidad, pudiendo ser considerados los datos de hecho como inexactos cuando no se aporten los elementos de prueba o éstos se estimen insuficientes. La oferta, promoción y publicidad falsa o engañosa de los bienes y servicios será perseguida y sancionada como fraude.

b) Que las oficinas y servicios de información y atención al cliente puestas a disposición de los consumidores y usuarios por las empresas faciliten la constancia escrita de sus quejas y reclamaciones, así como los instrumentos necesarios para ejercer su derecho a poner fin al contrato en la misma forma en que éste se celebró, siempre que no sea posible otra que resulte más beneficiosa al consumidor. Si las empresas utilizan medios telefónicos o electrónicos para llevar a cabo estas funciones, éstas serán en todo caso gratuitas y garantizarán una atención personal directa.

c) La legalidad y transparencia, así como la información pública y visible de los precios de los bienes y servicios ofertados, con expresa indicación del precio completo, desglosando el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación, de los gastos que se repercutan al consumidor y usuario y de los gastos adicionales por servicios accesorios, financiación u otras condiciones de pago similares, así como las diversas modalidades de pago aceptadas y el derecho del consumidor a elegir libremente el sistema de pago de entre aquellos ofertados por el comerciante o profesional.

d) Que el etiquetado y presentación de los bienes y servicios y las modalidades de realizarlo sean de tal naturaleza que no induzcan a error al consumidor y usuario y le informen especialmente sobre su origen, identidad del responsable, características, cualidades, composición, cantidad, duración, instrucciones y condiciones de uso, advertencias sobre riesgos previsibles, modo de fabricación u obtención y cuando así lo determine la normativa aplicable, la información sobre su procedencia geográfica.

e) Que los consumidores y usuarios, antes de contratar, dispongan de información clara, comprensible, veraz y suficiente sobre las características esenciales del contrato, en particular sobre sus condiciones económicas, precio total incluidos los impuestos o la base del cálculo que permita al consumidor o usuario comprobar el precio, si se trata de bienes o servicios que por su naturaleza impida fijar el precio con exactitud, fecha prevista de entrega y la existencia de derecho de desistimiento que pudiera corresponder, así como el procedimiento de que dispone el consumidor para poner fin al contrato.

f) Que los consumidores y usuarios, antes de contratar, dispongan de información clara, comprensible, veraz y suficiente sobre los procedimientos de entrega y funcionamiento del bien o servicio, así como el sistema de tramitación de las reclamaciones.

g) El contenido de la oferta, promoción y publicidad sobre bienes o servicios podrá ser exigido en los términos establecidos en el artículo 11, apartado 4, de la presente Ley.

h) Que en las operaciones de crédito, financiación e intermediación, los anuncios y ofertas dirigidas a los consumidores se adecúen a la normativa específica y se facilite a éstos información documental reglamentaria, entregándoles el contrato o proyecto de documento contractual según lo dispuesto en la legislación vigente.

**Artículo 15. Actuaciones de protección.**

1. Las Administraciones Públicas de Castilla y León, en el ámbito de sus respectivas competencias, realizarán y promoverán campañas informativas y de divulgación sobre las normas que regulan las características de los bienes y servicios y su comercialización.

Estas campañas tendrán por objeto propiciar el conocimiento de las normas por parte de los consumidores, usuarios y empresarios, con el fin de favorecer la elección racional del consumidor en el mercado, además de la utilización segura y satisfactoria de los bienes y servicios, debiendo prestar especial atención a los colectivos que en determinadas circunstancias se encuentren en situaciones de inferioridad, indefensión o desprotección.

2. Las Administraciones Públicas de la Comunidad de Castilla y León llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

a) Promocionar el desarrollo en los medios de comunicación social de espacios y programas dedicados a la difusión de los derechos de los consumidores y usuarios.

b) Fomentar el desarrollo de campañas informativas de divulgación o de estudio y análisis de determinados bienes y servicios, habilitando los medios necesarios para acercar esta información a los consumidores y empresarios.

c) Velar para que la información proporcionada a los consumidores y usuarios figure en lengua castellana.

d) Impulsar el conocimiento y utilización de los medios telemáticos de difusión de información en materia de consumo.

CAPÍTULO V

**Derecho a la educación y formación en materia de consumo**

**Artículo 16. Principios generales.**

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

2. Los poderes públicos, en el ámbito de sus respectivas competencias, fomentarán la formación y educación de los consumidores y usuarios, asegurarán que estos dispongan de la información precisa para el eficaz ejercicio de sus derechos y organizarán, promoverán e incentivarán, programas de educación y formación. A tal fin desarrollarán las siguientes actividades:

a) Divulgar el conocimiento de los derechos de los consumidores y usuarios, de la forma de ejercitarlos y de sus instrumentos de protección, con especial atención a los niños, ancianos, personas con discapacidad física o psíquica, inmigrantes y en general aquellos consumidores y usuarios que, de forma individual o colectiva, se encuentren en situación de inferioridad, subordinación, indefensión o desprotección.

b) Potenciar la formación del personal integrante de las organizaciones de consumidores y de las Administraciones Públicas con competencias en materia de consumo.

c) Fomentar en los empresarios los conocimientos en consumo en el ámbito de su actividad.

d) Capacitar al personal docente en materia de consumo.

e) Favorecer en las organizaciones y movimientos juveniles, de protección a la infancia, de personas mayores y de apoyo a personas con discapacidad, las acciones dirigidas a la información, formación y defensa de los consumidores y usuarios.

f) Elaborar y publicar material didáctico de apoyo a la labor educativa y formativa en materia de consumo.

3. Las actividades descritas en el apartado anterior se promoverán prioritariamente a través de la utilización de las nuevas tecnologías.

**Artículo 17. Actuaciones de protección.**

Para el ejercicio eficaz del derecho de educación y formación, se adoptarán las siguientes medidas:

a) Potenciar el desarrollo de herramientas que permitan de forma sencilla llevar hasta el consumidor el conocimiento de sus derechos y la forma de su ejercicio y defensa, con especial atención a la población de los núcleos rurales, fomentando para ello el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

b) Organizar y coordinar programas y campañas destinadas a la educación y formación de los consumidores en colaboración con las asociaciones de consumidores y usuarios.

c) Impulsar y coordinar programas y campañas encaminadas a fomentar los conocimientos en materia de consumo en el ámbito de su actividad en colaboración con las organizaciones y asociaciones empresariales de la comunidad.

d) Fomentar, en colaboración con las organizaciones empresariales, la existencia de distintivos que premien la defensa de los consumidores.

e) Se promoverá entre las empresas regionales el fomento de etiquetado «braille» a favor de los consumidores afectados por deficiencias visuales.

TÍTULO III

**Mecanismos de protección de los derechos de los consumidores y usuarios**

**Artículo 18. Principios generales.**

1. La Consejería competente en materia de consumo desarrollará las actuaciones jurídicas, administrativas y técnicas que sean precisas para la efectiva protección de los consumidores en su territorio. En especial, y sin perjuicio de otras medidas que puedan resultar oportunas, llevará a cabo las siguientes actuaciones:

a) Garantizar la adecuada representación de los consumidores y usuarios mediante el fomento de sus asociaciones.

b) Garantizar la participación y consulta de los consumidores y usuarios en el procedimiento de elaboración de las disposiciones que les puedan afectar.

c) Fomentar la existencia y eficacia de mecanismos de reclamación y de solución amistosa de las demandas de los conflictos planteados por los consumidores.

d) Adoptar las medidas administrativas oportunas como protección frente a cada clase de riesgo.

e) Programar y realizar actuaciones de inspección y control de calidad de productos, bienes y servicios.

f) Desarrollar la legislación a fin de lograr un elevado nivel de protección de los consumidores.

g) Potenciar la cooperación técnica y jurídica con centros y entidades colaboradoras, como instrumentos para una más eficaz protección de los derechos de los consumidores y usuarios. A través de los instrumentos de colaboración y cooperación que, en su caso, se suscriban, se establecerán y concretarán los requisitos, obligaciones y funciones de dichos centros y entidades colaboradoras.

h) Promover la adopción de códigos de buenas prácticas empresariales como instrumentos voluntarios de autorregulación.



2. Estas actuaciones serán desarrolladas conforme a los necesarios principios de coordinación y cooperación entre Administraciones Públicas.

## CAPÍTULO I

### **Derecho a la representación, consulta y participación de los consumidores**

#### **Artículo 19.** *Ejercicio del derecho.*

El derecho a la representación, consulta y participación de los consumidores y usuarios en los asuntos que les puedan afectar será ejercido por las asociaciones de consumidores y usuarios y por el Consejo de Consumidores y Usuarios de Castilla y León.

#### **Artículo 20.** *Asociaciones de consumidores y usuarios.*

1. Los consumidores y usuarios tienen derecho a constituirse en organizaciones para la representación y defensa de sus derechos e intereses.

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

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

#### **Artículo 21.** *Fomento de las asociaciones de consumidores y usuarios.*

1. La Administración de la Comunidad de Castilla y León fomentará la creación y funcionamiento de las asociaciones de consumidores y usuarios en general. Además, deberá impulsarse la participación de la ciudadanía en estas asociaciones.

Para ello la Administración de la Comunidad de Castilla y León establecerá un marco de cooperación y colaboración con las asociaciones de consumidores y usuarios a los efectos de:

- a) Promover el diálogo con las asociaciones empresariales a través del Consejo de Consumidores y Usuarios de Castilla y León.
- b) Desarrollar actuaciones conjuntas de información, formación y educación de los consumidores y usuarios.
- c) Impulsar la formación y capacitación técnica del personal de las asociaciones.
- d) Promover la participación de estas asociaciones en el Sistema Arbitral de Consumo.
- e) Tutelar a los colectivos especialmente desfavorecidos a los que se refiere el artículo 4 y apoyar las iniciativas necesarias para luchar contra los riesgos que amenazan la calidad de vida de los consumidores y usuarios.

2. Con independencia de los derechos que la presente Ley reconoce a las asociaciones de consumidores y usuarios, éstas podrán ser declaradas de utilidad pública, así como acogerse a los beneficios establecidos en la legislación sobre voluntariado.

3. Las asociaciones de consumidores y usuarios de Castilla y León tendrán derecho a percibir subvenciones y ayudas en los términos que, en su caso, establezcan los Presupuestos Generales de la Comunidad.

#### **Artículo 22.** *Registro de asociaciones de consumidores y usuarios.*

Para el ejercicio de los derechos reconocidos en la presente Ley y las disposiciones específicas que la complementen, las asociaciones de consumidores y usuarios deberán estar inscritas en el Registro de asociaciones de consumidores y usuarios de Castilla y León.

Tanto el procedimiento como los requisitos de inscripción en este Registro se determinarán reglamentariamente. No obstante, no podrán inscribirse aquellas asociaciones que incluyan entre sus miembros a personas jurídicas con finalidad de lucro, aquellas que participen o reciban ayudas de empresas suministradoras de bienes y servicios, sin perjuicio de las excepciones previstas en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y las que efectúen publicidad comercial o meramente informativa de bienes y servicios.

**Artículo 23.** *Consejo de Consumidores y Usuarios de Castilla y León.*

1. El Consejo de Consumidores y Usuarios de Castilla y León es el órgano de consulta y participación de los consumidores y usuarios para la defensa de los derechos reconocidos en esta Ley. Estará adscrito a la Consejería competente en materia de consumo.

2. Formarán parte del Consejo de Consumidores y Usuarios de Castilla y León representantes de las asociaciones de consumidores y usuarios, así como representantes de las organizaciones sindicales y empresariales más representativas de la Comunidad y representantes de las Administraciones Públicas de Castilla y León, garantizando en todo caso una participación significativa de las asociaciones de consumidores y usuarios.

3. Las asociaciones de consumidores y usuarios deberán ser consultadas durante el procedimiento de elaboración de disposiciones de carácter general de las distintas Administraciones Públicas de Castilla y León, cuando afectan directamente a los derechos de los consumidores y usuarios. También serán consultadas en el procedimiento de aprobación de los modelos de contrato de prestación de bienes y servicios y sus tarifas, los cuales estarán sujetos legalmente al control de las Administraciones Públicas de Castilla y León.

Dicha consulta se efectuará a través del Consejo de Consumidores y Usuarios de Castilla y León. No obstante, se entenderá cumplido el trámite cuando las asociaciones de consumidores y usuarios formen parte de órganos colegiados que hayan sido consultados en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales.

4. Reglamentariamente se determinará la composición y funciones del Consejo de Consumidores y Usuarios de Castilla y León.

## CAPÍTULO II

### Derecho a la protección jurídica y administrativa

**Artículo 24.** *Principios generales.*

La Administración de la Comunidad de Castilla y León, en el ámbito de sus competencias, desarrollará todas aquellas actuaciones administrativas que sean precisas para garantizar la protección efectiva de los derechos de los consumidores y usuarios recogidos en la presente Ley, en sus normas de desarrollo o en la correspondiente legislación sectorial.

En particular, y sin perjuicio de otras medidas que puedan resultar necesarias, deberán realizarse las siguientes actuaciones:

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

**Artículo 25.** *Oficinas de información y protección al consumidor y usuario.*

1. La Administración de la Comunidad de Castilla y León promoverá la creación de oficinas de información y protección al consumidor, de carácter público o gestionadas por las asociaciones de consumidores y usuarios.

2. Sin perjuicio de las disposiciones propias de la Administración de la que dependan, las oficinas públicas de información y protección al consumidor tendrán las siguientes funciones:

- a) Informar acerca de sus derechos, con especial incidencia en el ámbito de colectivos especialmente desfavorecidos.
- b) Servir de cauce de mediación voluntaria en los conflictos entre consumidores y usuarios y profesionales.
- c) Fomentar y divulgar el sistema arbitral de consumo.
- d) Recibir, registrar y acusar recibo de las reclamaciones y denuncias presentadas por los consumidores y usuarios así como la tramitación y resolución de las mismas, o su remisión a los organismos competentes por razón de la materia objeto de la reclamación o denuncia.
- e) Cualquier otra que reglamentariamente se establezca.

3. En la oficina pública de información y protección al consumidor estará prohibida cualquier forma de publicidad de empresas, bienes o servicios.

4. La Administración de la Comunidad de Castilla y León, a través de la consejería competente en materia de consumo, articulará los mecanismos necesarios para garantizar la cooperación y la coordinación de todas las oficinas públicas de información y protección al consumidor.

**Artículo 26.** *Ejercicio de potestades en la legislación sectorial.*

La Administración de la Comunidad de Castilla y León podrá instar de otras administraciones, colegios profesionales y, en general, de cualquier autoridad, el ejercicio de aquellas potestades que les atribuya la legislación sectorial para garantizar la protección efectiva de los derechos de los consumidores y usuarios o para imponer las correcciones que procedan.

**Artículo 27.** *Fomento del Sistema Arbitral de Consumo.*

1. La Administración de la Comunidad de Castilla y León fomentará y desarrollará la mediación como sistema para la resolución amistosa de conflictos en materia de consumo.

2. Así mismo la Administración de la Comunidad de Castilla y León fomentará, en el marco de la legislación vigente, el desarrollo del Sistema Arbitral de Consumo como vía extrajudicial de resolución de conflictos en materia de consumo, procurando la adhesión al mismo de empresas y profesionales, especialmente de aquellas que gestionen servicios públicos.

Las empresas públicas están obligadas a someterse a este sistema arbitral con la excepción de aquellas que tengan un sistema específico de reclamación.

**Artículo 28.** *Reclamaciones.*

1. Las personas físicas o jurídicas titulares de empresas, establecimientos o profesionales que comercialicen bienes, productos o presten servicios directamente a los consumidores y usuarios en el territorio de Castilla y León tendrán a disposición de éstos las hojas de reclamaciones reguladas en la normativa vigente con excepción de aquellos que tengan sus propios sistemas de reclamación y/o hojas de reclamaciones. La existencia de dichas hojas deberá anunciarse en la forma y términos previstos en la normativa aplicable.

2. La obligación de disponer de hojas de reclamaciones se extiende igualmente a los supuestos de comercialización de bienes o prestación de servicios fuera de establecimiento permanente del comerciante o profesional en los términos establecidos en la normativa sectorial vigente.

Igualmente, y sin perjuicio de la obligación relativa a las hojas de reclamaciones, en las ventas o prestaciones de servicios a distancia se deberá informar a los consumidores y usuarios de manera comprensible de los procedimientos de reclamación, haciendo constar al menos una dirección postal a la que los consumidores y usuarios puedan dirigirse además de una dirección de correo electrónico cuando éste hubiera sido el medio elegido para la comercialización del bien o la prestación del servicio.

3. Será igualmente válida la reclamación formulada por cualquier medio admitido en derecho.

La Administración de la Comunidad de Castilla y León llevará a cabo las actuaciones necesarias para que los consumidores y usuarios tengan un acceso fácil a la información sobre sus derechos y deberes, facilitándoles la presentación, tramitación y, si procede, resolución de sus quejas, reclamaciones y denuncias a través de mecanismos telemáticos y electrónicos.

### CAPÍTULO III

#### La inspección de consumo

**Artículo 29.** *Los inspectores de consumo.*

1. La inspección de consumo, en el ámbito de sus competencias, constituye uno de los instrumentos al servicio de las Administraciones Públicas dirigido a velar por el cumplimiento de las normas sobre protección de los consumidores sin perjuicio de las actividades inspectoras reguladas en otras leyes.

2. La inspección de consumo, actuando de manera coordinada con otras Administraciones competentes en materia de consumo, ejercerá de forma constante labores de vigilancia y control sobre productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios en cualquiera de las fases de su comercialización, al objeto de prevenir, detectar, impedir y, en su caso, sancionar el incumplimiento de las exigencias legales que garantizan los derechos e intereses de los consumidores y usuarios.

3. En el ejercicio de su función, los inspectores de consumo tendrán la consideración de agentes de la autoridad a todos los efectos, especialmente en cuanto a la responsabilidad administrativa y penal de quienes no colaboren, ofrezcan resistencia o cometan atentados o desacatos contra aquellos, de hecho o de palabra, en actos de servicio o con motivo del mismo. Así mismo podrán solicitar la colaboración de otras autoridades, así como la petición de informes técnicos a otras administraciones y el apoyo de los Cuerpos de Seguridad en los supuestos de obstrucción, resistencia o negativa.

**Artículo 30.** *Requerimiento de subsanación de deficiencias.*

1. Si durante las actuaciones de investigación y/o inspección, se detectaran meras irregularidades administrativas subsanables que no constituyen perjuicio directo alguno para los consumidores y usuarios, el inspector puede requerir al sujeto inspeccionado para que, en el plazo que conceda al efecto, no superior a diez días, proceda a su subsanación. Transcurrido dicho plazo y de comprobarse el incumplimiento de lo requerido se continuará la oportuna tramitación administrativa.

2. Para la validez del requerimiento, deberá dejarse constancia escrita de su contenido y de la fecha en que se pone en conocimiento del sujeto afectado. A estos efectos, bastará la entrega de copia del requerimiento.

**Artículo 31.** *Práctica de las pruebas analíticas.*

1. De conformidad con los procedimientos determinados reglamentariamente, los inspectores de consumo podrán tomar muestras de los bienes inspeccionados con la finalidad de someterlos a ensayos, pruebas o estudios mediante los cuales se determine el grado de cumplimiento de las condiciones exigidas legalmente.

2. Si como consecuencia del análisis de la muestra tomada, procediera la iniciación de un procedimiento sancionador y una vez la sanción, en su caso, sea firme, la Administración podrá exigir a los responsables de la infracción el reembolso de los gastos ocasionados. Si se niegan a reembolsarlos, esta obligación resultará exigible en vía de apremio.

3. La realización de análisis y pruebas de calidad sobre productos y bienes de consumo se llevará a cabo en laboratorios oficiales, laboratorios privados acreditados o en aquellos que fueran designados para ello por la autoridad competente en materia de consumo.

4. 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, lo antes posible, los resultados analíticos correspondientes. En el caso de irregularidades, estos resultados irán acompañados de un informe técnico en el que se pronuncie de forma clara y precisa sobre la muestra analizada.

5. Cuando realizado el análisis inicial se deduzcan incumplimientos y la empresa no acepte dichos resultados, sin perjuicio de acreditar lo que convenga a su derechos por cualquier medio de prueba válido, podrá solicitar la realización de un análisis contradictorio.

6. 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 analíticos a los que se hubiera llegado en la realización del primer análisis.

## CAPÍTULO IV

### Medidas cautelares

#### **Artículo 32.** *Adopción de medidas provisionales.*

Antes de la iniciación de cualquier procedimiento administrativo no sancionador, el órgano competente de oficio o a instancia de parte, en los casos de urgencia y para la protección provisional de los intereses de los consumidores y usuarios, podrá adoptar de forma motivada las siguientes medidas:

- a) Suspensión o prohibición de la producción, fabricación, elaboración o comercialización de bienes o de la prestación de servicios.
- b) Inmovilización cautelar o retirada de los bienes objeto de producción, fabricación, elaboración o comercialización, así como su destrucción de acuerdo a las normas vigentes.
- c) Cierre del establecimiento mercantil o industrial donde se desarrolle la actividad económica o del correspondiente dominio de la sociedad de la información.
- d) Cualquier otra medida ajustada a la legalidad vigente que fuera necesaria.

#### **Artículo 33.** *Procedimiento.*

1. Las medidas previstas en el artículo anterior se adoptarán por el órgano competente, desarrollándose conforme a la normativa estatal del procedimiento administrativo común, garantizando en todo caso la audiencia del interesado.

2. Las medidas provisionales deberán ser confirmadas, modificadas o levantadas en el acuerdo de iniciación del procedimiento, que deberá efectuarse dentro de los quince días siguientes a su adopción, el cual podrá ser objeto del recurso que proceda.

Estas medidas también podrán ser adoptadas por los servicios de inspección, siendo aplicable el régimen anteriormente establecido.

#### **Artículo 34.** *Duración de las medidas.*

1. Las medidas provisionales se mantendrán exclusivamente el tiempo necesario para que los interesados subsanen las deficiencias o eliminen completamente el riesgo, lo que habrá de ser ratificado por la autoridad competente.

2. La Administración podrá aceptar la colaboración voluntaria de los particulares, cuando sea posible y suficiente para asegurar, con eficacia, los intereses generales perseguidos.

#### **Artículo 35.** *Carácter de las medidas.*

Las medidas incluidas en este capítulo no tienen carácter sancionador. No obstante, podrá iniciarse el procedimiento sancionador ante la existencia de hechos constitutivos de infracción.

#### **Artículo 36.** *Sistema de intercambio rápido de información.*

Si presumiblemente el riesgo rebasase el interés regional, la autoridad competente lo pondrá en conocimiento del resto de las Administraciones, a través de los sistemas de comunicación entre los órganos administrativos competentes para garantizar la seguridad de los productos puestos en el mercado, destacando de entre estos sistemas la Red de Alerta, de conformidad con lo establecido en el Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, de seguridad de los productos.

**Artículo 37. Información.**

Sin perjuicio de las medidas de carácter informativo que la Administración, en su caso, pudiera adoptar, cuando se haya producido la retirada de mercancías, las empresas responsables de las mismas estarán obligadas a informar a los consumidores de las medidas adoptadas en los casos, plazos y forma que las autoridades competentes determinen, en función del riesgo, número de consumidores afectados, tipo de población al que van destinados los productos y/o el perjuicio económico ocasionado a los consumidores.

**Artículo 38. Actuaciones.**

1. Igualmente, las empresas responsables de los productos que entrañen un riesgo para la salud o seguridad estarán obligadas a la reparación o sustitución de dichos productos en los términos previstos en la legislación que resulte aplicable.

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

3. Para garantizar la eficacia de las resoluciones adoptadas, el interesado deberá justificar documentalmente el cumplimiento de las obligaciones impuestas.

TÍTULO IV

**Potestad sancionadora**

**Artículo 39. Régimen.**

La Administración de la Comunidad de Castilla y León, en el uso de su potestad sancionadora, sancionará las conductas tipificadas como infracción en materia de defensa de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que puedan concurrir.

CAPÍTULO I

**Infracciones**

**Artículo 40. Concepto.**

Constituyen infracciones administrativas en materia de defensa de los consumidores y usuarios, las acciones u omisiones contra lo dispuesto en la presente Ley y en el resto de la normativa en materia de consumo que resulte de aplicación, alcanzando la potestad sancionadora de la Comunidad Autónoma de Castilla y León en esta materia a todas las infracciones administrativas que se cometan en el ámbito de su territorio, sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación estatal.

**Artículo 41. Principios generales.**

1. Las infracciones en materia de consumo serán objeto de sanción administrativa previa instrucción del oportuno procedimiento.

2. Cuando a juicio de la Administración competente, las infracciones pudieran ser constitutivas de delito o falta, procederá su traslado al Ministerio Fiscal y se suspenderá el procedimiento administrativo. Las medidas administrativas precautorias o cautelares que se hubieran adoptado para salvaguardar la salud y seguridad de las personas, se mantendrán hasta tanto la autoridad judicial se pronuncie sobre las mismas. La sanción penal excluirá la imposición de sanción administrativa, siempre que exista identidad de hecho sujeto y fundamento. Si no se hubiera estimado la existencia de delito o falta, la Administración podrá continuar el expediente sancionador con base, en su caso, en los hechos que el órgano judicial haya considerado probados.

3. Las infracciones se califican como leves, graves y muy graves de acuerdo con los criterios establecidos en la normativa básica estatal.

4. Las infracciones que tengan la calificación de graves deben de calificarse como leves si, por su escasa entidad y/o transcendencia, queda probado en el expediente sancionador que existe una desproporción manifiesta entre la sanción a imponer y los efectos de la infracción cometida.

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

6. Tendrá la consideración de infracción administrativa permanente la realización de una conducta, por acción u omisión, constitutiva de un único ilícito, el cual se mantiene durante un espacio prolongado de tiempo y cuyos efectos perjudiciales para el consumidor perduran en el tiempo transcurrido desde que aquélla se comete hasta el momento en que es conocida por el órgano administrativo competente.

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

#### **Artículo 42. Clasificación de las infracciones.**

1. A los efectos de esta Ley, salvo aquellas infracciones que deban ser calificadas como graves o muy graves de acuerdo con la normativa estatal, serán infracciones administrativas leves las siguientes:

a) El incumplimiento de los requisitos, condiciones, obligaciones o prohibiciones de naturaleza sanitaria.

b) Las acciones y omisiones que produzcan o puedan producir algún riesgo o daño para la salud o seguridad de los consumidores y usuarios, ya sea en forma consciente o deliberada, ya por abandono de la diligencia y precauciones exigibles en la actividad, servicio o instalación de que se trate.

c) El incumplimiento o transgresión de los requisitos previos que concretamente formulen las autoridades competentes para situaciones específicas, al objeto de evitar contaminaciones, circunstancias o conductas nocivas de otro tipo que puedan resultar gravemente perjudiciales para la salud pública.

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

e) El incumplimiento de las normas reguladoras de precios, la imposición injustificada de condiciones sobre prestaciones no solicitadas o cantidades mínimas, o cualquier tipo de intervención o actuación ilícita que suponga un incremento de los precios o márgenes comerciales de los bienes y servicios, así como el incumplimiento de las normas sobre publicidad de precios, facturación y la ocultación al consumidor de parte del precio mediante las formas de pago.

f) El incumplimiento de las disposiciones relativas a registro, normalización o tipificación, envasado, etiquetado, publicidad e información de bienes y servicios.

g) El incumplimiento de las disposiciones sobre seguridad en cuanto afecten o puedan suponer un riesgo para los consumidores y usuarios.

h) La obstrucción, resistencia o negativa a suministrar datos o a facilitar las funciones de información, vigilancia, inspección, toma de muestras y la adopción de medidas cautelares.

i) La introducción de cláusulas abusivas en los contratos o en las ofertas publicitarias.

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

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

l) El uso de prácticas comerciales desleales; las engañosas, por acción u omisión, y las agresivas, realizadas antes, durante y después de una transacción comercial, siempre que afecten a los consumidores y usuarios y ocasione a éstos un grave perjuicio económico.

m) Las conductas discriminatorias en el acceso a los bienes y la prestación de los servicios y en especial las previstas en la legislación reguladora para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

n) El incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones expresamente establecidos en la normativa en materia de defensa de los consumidores y usuarios y disposiciones complementarias, cuando no supongan falta grave o muy grave.

ñ) La obstrucción o negativa a suministrar las condiciones generales de la contratación que establece la legislación estatal respecto a las cláusulas no negociadas individualmente.

o) El incumplimiento de las normas sobre autorizaciones, registros y documentación, establecidos como requisitos para el ejercicio de la actividad o como garantía para la protección de los consumidores y usuarios.

p) El incumplimiento de las disposiciones generales reguladoras de la garantía de los productos y servicios.

q) El incumplimiento de las disposiciones que regulan la prestación de servicios.

r) La negativa a entregar al consumidor o usuario factura o comprobante de la operación, ejemplar del contrato suscrito por el consumidor o usuario, documento de garantía de los bienes de naturaleza duradera, resguardo de depósito, o cualquier otro tipo de documento exigido reglamentariamente para la protección de los consumidores y usuarios.

s) La negativa injustificada a vender un bien expuesto o prestar un servicio públicamente ofertado, o la violación del derecho de los consumidores y usuarios a decidir libremente la cantidad de bienes o servicios que desean adquirir en un establecimiento.

t) El incumplimiento de las disposiciones reguladoras del almacenamiento, conservación y condiciones de venta o suministro de bienes.

u) La falta de remisión al órgano administrativo competente de cuantos datos o documentos deban presentarse. A estos efectos, se entenderá que hay falta de remisión cuando la misma no se produzca dentro del plazo concedido por el órgano competente al reiterar el requerimiento.

v) La excusa reiterada, negativa o resistencia a la comparecencia en las oficinas públicas siempre que medie requerimiento, notificado expresamente y por escrito al respecto por las autoridades competentes.

w) La carencia de las hojas de reclamaciones a disposición del consumidor y usuario y la omisión del anuncio, así como la negativa a su entrega.

x) La utilización de prácticas de oferta, promoción y publicidad engañosa que, por acción u omisión pueda inducir a los consumidores o usuarios a error susceptible de afectar a su comportamiento económico.

## 2. Se consideran infracciones administrativas graves:

a) Todas aquellas cláusulas y prácticas no consentidas expresamente que, en contra de la buena fe, causen en perjuicio del consumidor y usuario un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones que deriven del contrato.

b) El suministro de información o documentación inexacta o falsa y/o engañosa.

c) Cualquier conducta tendente a ocultar, hacer desaparecer o manipular las muestras depositadas reglamentariamente o las mercancías intervenidas.

d) El incumplimiento de normas de calidad del servicio, en especial en relación a los servicios de información y atención al cliente.



e) El incumplimiento de la obligación de informar a los consumidores y usuarios, a requerimiento de las autoridades competentes, de los bienes o productos objeto de medidas de retirada del mercado.

f) La comisión de tres faltas leves en el período de un año.

g) El reiterado incumplimiento de las indicaciones de la autoridad administrativa.

h) La prestación de servicios o el envío de productos no solicitados con pretensión de cobro.

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

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

k) **(Derogado).**

3. Son infracciones administrativas muy graves las infracciones calificadas como graves, de conformidad con lo previsto en el presente artículo, cuando concurra alguno de los siguientes supuestos:

a) Que generen alarma social o produzcan una situación de desconfianza grave entre los consumidores y usuarios.

b) Que afecten desfavorablemente y de forma grave a un sector económico.

c) Que afecte a un amplio número de consumidores y usuarios.

d) Que se cometa la infracción abusando de una posición de dominio en el mercado.

e) Las acciones u omisiones que produzcan riesgos o daños efectivos para la salud o seguridad de los consumidores y usuarios, realizadas de forma consciente o deliberada.

f) El incumplimiento de las medidas provisionales adoptadas por la autoridad competente.

g) La reincidencia en la comisión de infracciones graves de la misma naturaleza en el último año. El plazo comenzará a contarse desde el día siguiente a aquel en que adquiera firmeza la resolución.

h) La comisión de dos faltas graves en el periodo de un año.

i) El incumplimiento del régimen establecido en materia de contratos celebrados fuera de establecimientos mercantiles, cuando exista reincidencia o el volumen de facturación realizada a que se refiere la infracción sea superior a 601.012,10 euros.

j) El incumplimiento de las obligaciones que la regulación de contratos celebrados a distancia impone en materia de información y documentación que se debe suministrar al consumidor y usuario; de los plazos de ejecución y de devolución de cantidades abonadas; el envío, con pretensión de cobro, de productos y servicios no solicitados por el consumidor y usuario y el uso de técnicas de comunicación que requieran el consentimiento expreso previo o la falta de oposición del consumidor y usuario, cuando no concurra la circunstancia correspondiente, cuando exista reincidencia o el volumen de facturación realizada a que se refiere la infracción sea superior a 601.012,10 euros.

## CAPÍTULO II

### Responsabilidad

#### **Artículo 43.** *Sujetos responsables.*

1. Serán sujetos responsables de las infracciones, aun a título de simple inobservancia, las personas físicas o jurídicas que participen o incurran en las mismas tanto por acción como por omisión.

2. En particular, se considerarán responsables, salvo prueba que acredite la responsabilidad de un tercero:

a) De las infracciones cometidas en productos envasados, etiquetados o cerrados con cierre íntegro, la firma o razón social que figure en el envase o etiqueta, presentación o publicidad.

Podrán eximirse de esa responsabilidad probando su falsificación o incorrecta manipulación por terceras personas, que serán las responsables.

b) De las infracciones cometidas en productos que carezcan de etiquetado, en la etiqueta no conste la identificación de la empresa, o se vendan a granel, el tenedor de los mismos.

c) De las infracciones cometidas en la prestación de servicios, la persona física o jurídica con la que contrató el consumidor la prestación del servicio o la que resulte legalmente obligada.

d) De las infracciones cometidas en la publicidad, oferta y contratación de bienes o servicios realizadas a través de medios telemáticos, el titular de la página.

e) De las infracciones relacionadas con la falta de conformidad de los productos, el vendedor de los mismos.

3. Sin perjuicio de lo previsto en el apartado 2, se considerará que comete infracción el que intencionadamente o por negligencia distribuya, suministre o venda bienes de consumo que incumplan las normas sobre etiquetado.

4. En el supuesto de infracciones cometidas en productos procedentes de otros países de la Unión Europea o de Estados que no formen parte de ésta, se considerará responsable a la persona física o jurídica que en primer lugar introduzca o ponga en circulación el producto en el mercado español.

5. Cuando una infracción sea imputada a una persona jurídica podrán ser consideradas responsables también las personas físicas que integren sus órganos rectores o de dirección, así como los técnicos responsables de la elaboración y control, de acuerdo con la legislación vigente en materia societaria.

En el supuesto de personas jurídicas, cuando quede constancia de forma fehaciente de la negativa o voto en contra de alguno de sus miembros en relación con la realización de la actuación tipificada como infracción, el mismo será exonerado de responsabilidad.

### CAPÍTULO III

#### Sanciones

##### **Artículo 44.** *Cuantías.*

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

a) Las infracciones leves, con multa desde 200 euros hasta 3.005,06 euros.

b) Las infracciones graves, con multas pecuniarias entre 3.005,07 euros y 15.025,30 euros.

c) Las infracciones muy graves, con multas pecuniarias entre 15.025,31 y 601.012,10 euros.

Sin perjuicio de la multa que proceda, y a los efectos de evitar que la comisión de infracciones resulte más beneficiosa para la persona que las comete que el cumplimiento de la norma infringida, la sanción económica que en su caso se imponga podrá ser incrementada hasta el quintuplo de la cuantía correspondiente al beneficio obtenido por el ilícito.

##### **Artículo 45.** *Cierre del establecimiento.*

De acuerdo con lo establecido en la normativa básica estatal, en el supuesto de infracciones muy graves, el órgano competente para la resolución del expediente podrá acordar el cierre temporal de la empresa, establecimiento o industria por un periodo de hasta cinco años.

**Artículo 46. Sanciones accesorias.**

1. El órgano competente para la resolución del expediente sancionador podrá acordar como sanción accesoria el decomiso de la mercancía adulterada, deteriorada, falsificada, fraudulenta, no identificada o que pueda entrañar un riesgo para el consumidor. Los gastos derivados del decomiso y destrucción de la mercancía, así como aquellos otros necesarios para asegurar el destino final de la misma, serán de cuenta del infractor.

2. Por razones de ejemplaridad y siempre que concurra alguna de las circunstancias de riesgo para la salud, seguridad o intereses económicos de los consumidores, reincidencia en infracciones análogas o acreditada intencionalidad, el órgano competente para la resolución del expediente sancionador podrá acordar la publicidad de las sanciones impuestas, que se hará efectiva cuando éstas hayan adquirido firmeza, mediante la inclusión en el Boletín Oficial correspondiente y en los medios de comunicación social, de los nombres, apellidos, denominación o razón social de las personas naturales o jurídicas responsables y la índole o naturaleza de las infracciones cometidas. Los gastos ocasionados por la publicación serán de cuenta del infractor.

3. En el caso de infracciones en materia de publicidad, el órgano competente para resolver el expediente sancionador podrá exigir al infractor la rectificación de la publicidad efectuada en las mismas condiciones en que se produjo la infracción.

**Artículo 47. Graduación de las sanciones.**

1. Para determinar la cuantía y extensión de la sanción aplicable dentro de los mínimos y máximos establecidos, deben tenerse en cuenta las circunstancias agravantes, atenuantes y mixtas.

2. Son circunstancias agravantes las siguientes:

a) Existencia de reincidencia, por comisión, en el término de un año, de más de una infracción de la misma naturaleza cuando así haya sido declarado por resolución firme.

b) Existencia de reiteración por parte del sujeto responsable si, dentro del año anterior a la comisión de la nueva infracción, el infractor ha sido sancionado, mediante resolución, por la comisión de otra infracción tipificada por la presente Ley o por otras normas en las que el bien jurídico protegido sean los intereses de los consumidores y usuarios.

c) La existencia de amonestaciones o los requerimientos previos formulados por la Administración para que se subsanen las irregularidades detectadas.

d) La posición relevante en el mercado del infractor o infractora.

e) El tipo de consumidor o usuario afectado o que se trate de colectivos especialmente protegidos.

f) Existencia de intencionalidad por parte del sujeto responsable.

3. Son circunstancias atenuantes las siguientes:

a) La reparación posterior total o parcial de los hechos o los perjuicios que han originado, siempre que se realice antes de dictarse resolución del procedimiento sancionador.

b) El sometimiento de los hechos al Sistema Arbitral de Consumo.

c) El acuerdo de reparación con el consumidor y usuario.

4. Son circunstancias mixtas las siguientes:

a) Naturaleza de los riesgos, daños o perjuicios causados.

b) Número de consumidores y usuarios afectados.

c) Tipo de producto o servicio afectado por la infracción en relación a los supuestos de especial protección.

d) Cuantía del beneficio obtenido como consecuencia de la infracción.

e) Volumen de negocios y/o capacidad económica del infractor.

5. Si iniciado un procedimiento sancionador, el infractor reconoce su responsabilidad y acredita haber rectificado las circunstancias constitutivas de la infracción cometida además de la compensación satisfactoria de los perjuicios causados en su caso, todo ello con anterioridad a que se dicte la resolución del expediente, se podrá resolver directamente éste

con la imposición de la sanción correspondiente en una cantidad mínima o, en su caso, imponiendo como sanción una amonestación.

6. Las sanciones deben imponerse de modo que la comisión de la infracción no resulte más beneficiosa para el infractor que el cumplimiento de las normas infringidas.

**Artículo 48.** *Restitución de cantidades percibidas indebidamente.*

Independientemente de las sanciones establecidas en esta Ley, el órgano sancionador impondrá a la persona o entidad infractora la obligación de restituir inmediatamente la cantidad percibida indebidamente en los supuestos de aplicación de precios superiores a los autorizados, comunicados, presupuestados o anunciados al público.

**Artículo 49.** *Prescripción de infracciones y sanciones.*

1. Las infracciones previstas en esta Ley prescribirán las muy graves en el plazo de cinco años, las graves en el plazo de tres años y las leves en el plazo de un año.

El plazo de prescripción de las infracciones empieza a contar desde el día en que éstas se hubieran cometido. En el caso de infracción continuada empezará a contarse desde el día que se realizó la última de las acciones típicas incluidas en aquella. En el caso de infracción permanente empezará a contarse desde que se ponga fin a la situación ilícita creada.

2. Las sanciones previstas en esta Ley prescribirán las muy graves en el plazo de cinco años, las graves en el plazo de tres años y las leves en el plazo de un año.

El plazo de prescripción de las sanciones empieza a contar desde el día siguiente a aquel en que adquiera firmeza la resolución por la que se impone la sanción.

## CAPÍTULO IV

### Procedimiento sancionador

**Artículo 50.** *Régimen jurídico.*

1. El procedimiento sancionador derivado de infracciones contra lo dispuesto en la presente Ley y disposiciones que la desarrollen se tramitará conforme a lo dispuesto en la norma reguladora del procedimiento sancionador de la Comunidad de Castilla y León y subsidiariamente se aplicará la normativa estatal de procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora.

2. El plazo máximo para resolver y notificar la resolución expresa será de seis meses contados a partir de la fecha del acuerdo de incoación del procedimiento.

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

**Artículo 51.** *Competencia sancionadora.*

Los órganos y autoridades de la Administración de la Comunidad de Castilla y León competentes para iniciar, instruir y resolver los procedimientos sancionadores derivados de infracciones contra lo dispuesto en esta Ley, disposiciones de desarrollo, legislación estatal y comunitaria aplicable se determinarán en las correspondientes normas de atribución de competencias.

**Disposición adicional única.** *Lenguaje de género.*

Las menciones hechas en la presente Ley a los consumidores y usuarios se entienden, en todo caso, referidas de forma indistinta a los consumidores y usuarios y a las consumidoras y usuarias.

**Disposición transitoria primera.** *Potestad sancionadora.*

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

**Disposición transitoria segunda.** *Consejo Castellano-Leonés de Consumidores y Usuarios.*

En tanto no se cumpla lo especificado en el artículo 23, el Consejo Castellano-Leonés de Consumidores y Usuarios continuará funcionando con la regulación actual.

**Disposición derogatoria primera.**

Queda derogada la Ley 11/1998, de 5 de diciembre, para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de Castilla y León, así como todas las disposiciones de igual o inferior rango que se opongan o contradigan lo establecido en la presente Ley.

**Disposición derogatoria segunda.**

Queda derogado el Decreto 20/2004, de 22 de enero, por el que se regula la estructura y funcionamiento de la Comisión de Cooperación de Consumo.

**Disposición final primera.** *Normativa supletoria.*

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

**Disposición final segunda.** *Habilitación normativa.*

Se habilita a la Junta de Castilla y León a dictar cuantas disposiciones sean precisas para el desarrollo y aplicación de esta Ley.

**Disposición final tercera.** *Entrada en vigor.*

La presente Ley entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el Boletín Oficial de Castilla y León.

Por lo tanto, mando a todos los ciudadanos a los que sea de aplicación esta Ley la cumplan, y a todos los Tribunales y Autoridades que corresponda que la hagan cumplir.

Valladolid, 4 de marzo de 2015.

El Presidente de la Junta de Castilla y León,  
Juan Vicente Herrera Campo.

Este texto consolidado no tiene valor jurídico.