



BOLETÍN OFICIAL DO PARLAMENTO DE GALICIA

Número 667

VIII legislatura

28 de marzo de 2012

Fascículo 2

SUMARIO

(Versión electrónica en www.parlamentodegalicia.es)

1. Procedementos de natureza normativa

1.1 Leis e outras normas

1.1.1. Leis

Lei galega de protección xeral das persoas consumidoras e usuarias

[189826](#)

1. Procedementos de natureza normativa

1.1 Leis e outras normas

1.1.1. Leis

Lei galega de protección xeral das persoas consumidoras e usuarias

O Parlamento de Galicia, na sesión plenaria do 27 de marzo de 2012, aprobou, por 37 votos a favor, 35 en contra e ningunha abstención, a Lei galega de protección xeral das persoas consumidoras e usuarias

Santiago de Compostela, 27 de marzo de 2012

Pilar Rojo Noguera

Presidenta

Lei galega de protección xeral das persoas consumidoras e usuarias

Exposición de motivos

En virtude do artigo 30.I.4 do Estatuto de autonomía de Galicia, e de acordo coas bases e a ordenación da actuación económica xeral e a política monetaria do Estado, correspóndelle á Comunidade Autónoma galega, nos termos do disposto nos artigos 38, 131 e 149.1.11.^a e 13.^a da Constitución, a competencia exclusiva en materia de defensa do consumidor e do usuario, todo isto sen prexuízo da política xeral de prezos e da lexislación sobre a defensa da competencia.

Como consecuencia desa asunción de competencias, por medio da Lei 12/1984, do 28 de decembro, aprobouse o Estatuto galego do consumidor e usuario, que no seu momento constituíu unha das primeiras regulacións autonómicas de defensa do consumidor e usuario, e púxose de manifesto a preocupación do lexislador galego por lles dar unha resposta adecuada ás situacións de inferioridade nas que se podían atopar os consumidores galegos.

Con esta regulación, ademais de establecer o desenvolvemento competencial previsto no Estatuto de autonomía, dábaselle cumprimento ao mandato constitucional do artigo 51 de que os poderes públicos garantirán a defensa dos consumidores e usuarios, protexendo, mediante procedementos eficaces, a seguridade, a saúde e os lexítimos intereses económicos destes.

Esta preocupación do lexislador autonómico pola defensa do consumidor non soamente se manifestou desde un punto de vista de regulación substantiva coa aprobación do Estatuto galego do consumidor e usuario, senón tamén, dando un paso máis, e xa desde o punto de vista organizativo, por medio da promulgación da Lei 8/1994, do 30 de decembro, que crea o Instituto Galego de Consumo, e a través da cal volve destacar a Comunidade Autónoma galega como unha das primeiras comunidades autónomas na creación dun organismo con personalidade xurídica de seu para a defensa dos consumidores.

Pasados máis de vinte e cinco anos desde a aprobación do Estatuto galego do consumidor e usuario, os cambios producidos na oferta, a venda e a prestación de bens e servizos no mercado e a súa contratación, así como o desenvolvemento normativo no ámbito estatal e da Unión Europea, fan necesaria unha revisión da devandita norma co fin de a actualizar e integrar de forma harmónica co amentado desenvolvemento normativo.

Resulta, pois, imprescindible que a Comunidade Autónoma sente as bases e adapte aos novos tempos, no marco da competencia exclusiva que a Comunidade Autónoma ten nesta materia, o que debe ser unha das principais tarefas dun Estado social e democrático de dereito como é a defensa dos consumidores. Este labor representa un papel de indubidable e crecente importancia no actual escenario do mercado, no que, con demasiada frecuencia, as persoas que adquiren un produto ou contratan un servizo se atopan nunha situación de clara desvantaxe e mesmo indefensión para se enfrontaren ás empresas coas que contratan ou para faceren valer os seus dereitos de xeito individual.

Esta lei foi concibida sobre o principio *pro consumatore*, instaurado nos artigos 51 e 53 da Constitución española, segundo o cal as normas do ordenamento xurídico que afecten os intereses dos consumidores deben interpretarse da forma máis favorable para estes, ben que ao mesmo tempo foi necesario ter en conta outros principios básicos, como o da autonomía privada, o de liberdade de empresa ou de unidade do mercado, coas súas compoñentes de libre circulación de bens, persoas e capitais, arraigados nos acervos lexislativos estatal e comunitario, e que teñen unha influencia directa nas relacións de consumo.

Na redacción desta lei tivéronse en conta tamén non só os pronunciamentos do Tribunal Constitucional no relativo á

repartición competencial entre o Estado e as comunidades autónomas en materia de defensa dos consumidores, senón tamén a xurisprudencia do Tribunal de Xustiza da Unión Europea e os pronunciamentos da xurisdición española relativos á aplicación da normativa de defensa do consumidor, recollendo en moitos preceptos estas interpretacións xurisdicionais. Neste sentido, débese sinalar que a regulación pormenorizada de determinados aspectos ten como finalidade buscar unha maior seguridade xurídica para as partes dentro da relación de consumo, procurando, na medida do posible, fuxir de diversas interpretacións dun mesmo precepto, máxime cando, como se indicou, o que se recolle en moitos preceptos son interpretacións feitas polos órganos xurisdicionais, especialmente os da Comunidade Autónoma galega.

Desde un punto de vista da regulación da Unión Europea débese indicar que o dereito orixinario ten en conta de xeito específico a protección dos consumidores; así, o Tratado constitutivo da Unión Europea dedica un dos seus títulos, o XV, á protección dos consumidores. Por outra banda, a normativa de protección dos consumidores do dereito derivado plásmase, de modo maioritario, en directivas e, en menor medida, en regulamentos comunitarios. Este dereito derivado recolle, respecto da regulación das normas de protección dos consumidores, o principio de harmonización mínima, e son escasas as normas que dirixen a súa regulación a unha harmonización máxima.

Pola súa banda, a nivel estatal, a través do Real decreto lexislativo 1/2007, do 16 de novembro, aprobouse o texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e mais outras leis complementarias. Unha gran parte dos seus preceptos son de carácter básico e ten como antecedente inmediato a Lei 44/2006, do 29 de decembro, de mellora da protección dos consumidores e usuarios, coa cal, seguindo o viero marcado polos artigos 51 e 53 da Constitución, se busca incrementar os dereitos dos consumidores.

O texto desta Lei galega de protección xeral das persoas consumidoras e usuarias incardínase de forma harmónica dentro do ordenamento xurídico español e da Unión Europea, e nel, cun respecto pleno aos dereitos que nesas regulacións se recoñecen aos consumidores, afóndase na competencia exclusiva da Comunidade Autónoma de Galicia de defensa dos consumidores, regulando, dun modo especial, aqueles aspectos que coadxuvan a que os dereitos que os

consumidores xa teñen recoñecidos poidan ser exercidos dun xeito real e efectivo. Neste sentido, débese recordar que o artigo 51 da Constitución proclama como principio que os poderes públicos garantirán a defensa dos consumidores e usuarios e o artigo 53 do mesmo texto constitucional establece que o recoñecemento, o respecto e a protección de determinados principios, entre os que se atopa a defensa dos consumidores e usuarios, deben informar a lexislación positiva, a práctica xudicial e a actuación dos poderes públicos.

A lei estrutura os seus 115 artigos en tres títulos, ademais do preliminar, cinco disposicións adicionais e seis transitorias, unha derogatoria e catro derradeiras. Con esta nova norma inténtaselles dar resposta ás novas necesidades do consumidor, ben que en todo o que se refire ás asociacións de consumidores e á mediación no ámbito do consumo a lei só fai referencias parciais e remite ás correspondentes normas específicas que para cada unha destas materias está previsto que se aproben.

No título preliminar, de disposicións xerais, pártese do concepto de consumidor na súa interpretación tradicional do ordenamento xurídico español, no sentido de o considerar como tal cando a adquisición ou a utilización dos bens ou servizos o é para un uso persoal, familiar ou colectivo.

Por outra parte, neste título ponse de manifesto, para poder considerar que existe unha protección do dereito de consumo, que a relación entre unha empresa e un consumidor se desenvolva no ámbito do mercado, e é o concepto de mercado o determinante da relación de consumo e non o carácter subxectivo de quen introduce os bens e servizos nel, salvo que, pola súa propia configuración, teña un carácter netamente mercantil ou así veña establecido por normas sectoriais.

É de salientar, dentro deste título, a preocupación nesta lei polos colectivos en situación de especial protección, entendendo que as novas formas de comunicación comercial e de contratación poden situar determinados colectivos nunha situación de especial inferioridade e subordinación que é necesario equilibrar co fin de evitar abusos que fagan máis patente esta situación de inferioridade.

Dentro deste capítulo introdúcese como novidade o fomento que desde a Administración da Xunta de Galicia se pretende

ofrecer ao desenvolvemento de códigos de boas prácticas empresariais, como instrumento de autorregulación do sector produtivo, comercializador ou prestador de servizos e mesmo como guía para os autocontrois e os sistemas de control da calidade que as propias empresas poidan implantar de cara a aumentar os niveis de protección dos intereses dos consumidores e mellorar a disciplina do mercado.

O título I está dedicado aos dereitos dos consumidores e estrutúrase en oito capítulos, seguindo a relación establecida destes dereitos tal como aparece enumerada no artigo 11 da lei. No primeiro capítulo establécese unha regulación xeral dos dereitos básicos dos consumidores, introducindo un precepto dirixido a plasmar de forma positiva a aplicación de normas de concorrencia en materia de protección dos consumidores, o cal non vén máis que a regular de forma particular o mandado dirixido aos poderes públicos previsto no artigo 53 da Constitución española de que a protección dos consumidores debe informar a lexislación positiva.

É de salientar neste título o capítulo II, no cal se recolle o desenvolvemento do primeiro dos dereitos básicos dos consumidores, aquel que se refire á protección da súa saúde e a súa seguridade, facendo especial fincapé neste último, toda vez que no primeiro converxen factores que xa están plasmados na normativa sanitaria.

Coas medidas recollidas neste capítulo preténdense impulsar as accións preventivas e incrementar a transparencia do mercado e a competitividade dos axentes económicos que ofrecen os seus produtos e prestan os seus servizos na nosa comunidade autónoma para, deste xeito, aumentar a confianza do consumidor no funcionamento do devandito mercado e, en consecuencia, nos produtos e servizos que no seu marco lle son ofrecidos. O feito de que os produtos que se ofrezan no mercado non supoñan riscos para os consumidores mereceu unha especial importancia na procura do elevado nivel de protección que se pretende acadar no ámbito da Unión Europea, e un nivel similar é o que se intenta asegurar con esta norma na Comunidade Autónoma galega.

O deber xeral de seguridade, establecido nas lexislacións estatal e comunitaria, exíxelles tanto ás empresas produtoras coma ás distribuidoras que, dentro dos límites das súas actividades, sexan responsables das consecuencias negativas que no consumidor poida producir un produto inseguro que

tivesen comercializado. Co obxectivo de lle garantir unha maior seguridade xurídica a cada un dos operadores, neste título da lei concrétanse as obrigas que en materia de seguridade teñen cada un dos axentes que participen na comercialización dos produtos.

Na redacción deste título optouse por non reproducir os preceptos establecidos no Real decreto lexislativo 1/2007, do 16 de novembro, en especial no relativo ás obrigas específicas para a protección da saúde e a seguridade dos consumidores e usuarios, ao ter este punto carácter básico e resultar de directa aplicación, evitando reiteracións innecesarias. Non obstante, introdúcense como novidades, e como reflexo da importancia que á seguridade se lle concede, a existencia de que, igualmente, sexan seguros os servizos ofrecidos ao consumidor, por unha parte, e a obriga de comunicación dos accidentes que fosen provocados por produtos inseguros, por outra. Para vehicular adecuadamente toda a información que en relación con esta materia se xere, séntanse as bases para o establecemento dun sistema de intercambio de información e coordinación de actuacións en situacións de urxencia a nivel autonómico, co cal se pretende axilizar a resposta coordinada de todos os poderes públicos implicados ante unha situación de risco para a seguridade do consumidor.

Como queira que en todo este ámbito a administración ten un dobre papel, de prevención e de intervención ante situacións declaradas de risco, desenvólvense así mesmo as súas actuacións. No primeiro caso, mediante o establecemento de sistemas de vixilancia, inspección e control a través dos cales se poida contribuír a diminuír os posibles riscos aos que teña que se enfrontar o consumidor, tendo en conta que calquera actividade humana leva consigo sempre certo grao de risco e que o chamado «risco cero» non existe. E no segundo, mediante a adopción de medidas que resulten necesarias para diminuír ou facer desaparecer o risco que se constate. A limitación dos medios cos que conta a administración e a lóxica imposibilidade de que a totalidade de produtos e servizos que se ofrecen no mercado poidan ser controlados determinarán que as actuacións administrativas deban orientarse sobre principios da toma de decisións baseada na avaliación de riscos e na evidencia dos feitos constatados.

Dentro deste título tamén se incorpora un capítulo dedicado á protección dos lexítimos intereses económicos dos consu-

midores e á información sobre os diferentes bens, produtos e servizos que se ofrecen no mercado. Este capítulo trata de establecer os mecanismos para que as decisións que adopten os consumidores, á hora de adquiriren ou seren destinatarios de bens e servizos, o sexan con plena liberdade e garantindo un coñecemento sobre as súas características e sobre o prezo ou a contraprestación que deba ser satisfeito por eles. É de salientar a incorporación nesta norma do contido da Directiva 2006/123/CE do Parlamento Europeo e do Consello, do 12 de decembro de 2006, relativa aos servizos no mercado interior, en canto á obrigatoriedade de facilitar determinada información por parte das empresas prestadoras de servizos, así como ás vías de reclamación dos consumidores e ás obrigas das empresas neste ámbito, especialmente respecto da obriga de contestar a elas.

O título dedicado aos dereitos dos consumidores complétase con outros cinco capítulos referidos, respectivamente, á reparación e indemnización dos danos e perdas sufridos polos consumidores, á protección xurídica, administrativa e técnica, ao idioma, á formación, a educación e a divulgación en materia de dereitos dos consumidores e mais á audiencia, a consulta e a representación dos consumidores.

Respecto das vías extraxudiciais de resolución de conflitos, esta lei opta de forma decidida pola arbitrase, cunha regulación que pretende, por unha parte, o seu fomento entre as empresas como sistema extraxudicial de resolución de conflitos e, por outra, a limitación de determinados abusos do sistema que, na práctica, se viñan producindo nalgún suposto. Todo isto, sen esquecer a mediación como sistema de resolución das reclamacións dos consumidores, considerando a formación en materia de mediación como a canle máis adecuada para conseguir que en toda a comunidade autónoma se estenda unha rede de mediadores en materia de consumo.

Como capítulo destacado deste título desenvólvese o dereito básico dos consumidores á formación e á educación en materia de dereitos dos consumidores. A actuación administrativa prevista neste capítulo supera o concepto tradicional de formación e educación, cinguida exclusivamente ao coñecemento polos consumidores dos seus dereitos como tales, para entender esta formación e educación concibidas nun contexto máis global onde este coñecemento sobre os dereitos como consumidores ten que complementarse sim-

bioticamente con outros coñecementos dos cales non se pode prescindir á hora de adquirir bens ou servizos, ou, polo menos, consideralos illadamente, como a sustentabilidade ambiental, económica, social e cultural.

Como último capítulo deste título regúlase a audiencia, consulta e representación dos consumidores, establecendo una regulación básica das organizacións e remitindo a unha lei do Parlamento de Galicia a súa regulación pormenorizada.

Xa no título II, dedicado ás actuacións administrativas en materia de consumo e á coordinación de competencias das administracións públicas, regúlase, no seu capítulo I, as actividades de control e vixilancia dos produtos, bens e servizos. Preténdese, coas disposicións recollidas neste título, sentar as bases legais do control e a vixilancia do mercado, unha función na que as administracións públicas deben afrontar, cuns recursos limitados, a supervisión de sectores que teñen experimentado profundos e importantes cambios nas últimas décadas, que a bo seguro han de continuar nos vindeiros anos. O mercado actual caracterízase pola situación dominante que ocupan as grandes empresas, pola enorme diversificación de produtos e servizos e mais pola continua aparición de novos produtos, novos servizos e novas formas de comercialización e contratación. Doutra banda, no actual mercado, absolutamente globalizado e internacionalizado, o consumidor atópase as máis das veces moi lonxe do responsable do produto ou servizo que adquire. Neste escenario, as posibilidades de que o consumidor se vexa inmerso en situacións de indefensión multiplícanse. Por isto, máis que nunca ata agora, faise necesario o labor de articular instrumentos adecuados para que o control público poida ser eficaz. Por esta razón, dedícase este capítulo, na súa totalidade, ás medidas administrativas de protección dos consumidores, dentro das cales as funcións de inspección e control representan un papel de indubidable importancia, tanto polo seu rol previo ao procedemento sancionador coma polas súas funcións preventivas ante situacións de risco. Con esta actitude proactiva dos poderes públicos preténdese diminuír as situacións de vulnerabilidade dos consumidores e reforzar a súa confianza no mercado.

Asemade, inclúense algúns aspectos relativos ás competencias e ao réxime xurídico da Inspección de Consumo que este novo marco dun elevado nivel de protección dos con-

sumidores exige incorporar. Nos seguintes capítulos recóllese as disposicións relativas ás tomas de mostras e a súa analítica e mais regúlanse as medidas administrativas de corrección do mercado no eido da seguridade, tanto as de carácter provisional coma as definitivas, de tal xeito que se aumenta a eficacia da resposta administrativa en situacións de urxencia e aumenta a seguridade xurídica dos diferentes axentes do mercado.

No último capítulo deste segundo título regúlanse as competencias das corporacións locais en materia de consumo e a coordinación entre as administracións públicas. Nel descríbense de forma pormenorizada as competencias das entidades locais. Cómpre destacar a súa amplitude respecto da protección dos consumidores no ámbito da venda ambulante ou non sedentaria, as feiras e os mercados, sen esquecer as de información, educación e mediación, e mais que se prevén órganos de coordinación e cooperación entre as distintas administracións públicas.

O texto da lei finaliza co título III, dedicado á regulación do réxime sancionador, que pretende, ademais de actualizar as normas xerais aplicables en Galicia, adaptarse ás novas formas de contratación, todo isto cun desenvolvemento de mecanismos que tenda a facer efectivos os principios de prevención xeral e especial e a determinación dos responsables das infraccións, ao tempo que se lles dá cumprimento aos mandatos das normas da Unión Europea de establecer un réxime de sancións que sexan eficaces, proporcionadas e disuasorias.

En canto ás disposicións adicionais, na primeira recóllese a doutrina do Tribunal Constitucional de que a incorporación de España á Unión Europea non modificou a repartición competencial establecida na Constitución española de 1978.

As disposicións adicionais segunda e terceira establecen unha norma organizativa co fin de harmonizar o contido substantivo da lei coa execución das competencias da Comunidade Autónoma en materia de defensa do consumidor e usuario por parte do Instituto Galego de Consumo.

O contido da disposición adicional cuarta non vén máis que a recoller o establecido polo Tribunal de Xustiza da Unión Europea na súa sentenza do 19 de novembro de 2009.

Noutra orde de cousas, respecto da disposición adicional quinta débese significar que a Lei 13/2010, do 17 de decembro, do comercio interior de Galicia, estableceu a regulación desta materia na nosa comunidade autónoma. Por mor dunhas discrepancias competenciais, a Comisión Bilateral de Cooperación Administración do Estado-Comunidade Autónoma de Galicia, na reunión realizada o 22 de marzo de 2011, acordou iniciar as negociacións correspondentes para os efectos do que dispón o artigo 32.2 da Lei orgánica 2/1979, do 3 de outubro, do Tribunal Constitucional.

Como resultado destas negociacións, a Comisión Bilateral de Cooperación acadou un acordo segundo o cal hai que modificar algúns artigos da Lei do comercio interior de Galicia nos termos establecidos por ese acordo. Por esta razón, inclúese unha disposición adicional quinta que modifica a amentada lei nos termos do acordo acadado.

O anteproxecto desta lei foi sometido ao preceptivo ditame do Consello Económico e Social de Galicia.

Título preliminar Disposicións xerais

Artigo 1. Obxecto

1. Esta lei ten por obxecto a regulación dirixida á defensa e á protección xeral dos dereitos e intereses dos consumidores no exercicio da competencia exclusiva da Comunidade Autónoma prevista no artigo 30.I.4 do Estatuto de autonomía de Galicia.
2. Esta lei aplicarase nas relacións de consumo entre empresas e consumidores.
3. As administracións públicas garantirán, mediante a adopción de medidas eficaces, a defensa e a protección dos consumidores e usuarios no ámbito da súa competencia.
4. Toda referencia aos consumidores nesta lei deberase entender realizada aos consumidores e as consumidoras e aos usuarios e as usuarias.

Artigo 2. Relación de consumo

Enténdese por relación de consumo aquela que se produce entre as empresas e os consumidores de acordo co establecido nesta lei.

Artigo 3. Concepto de consumidor

1. É consumidor toda persoa, física ou xurídica, pública ou privada, calquera que sexa a súa nacionalidade ou residencia, que adquiere ou utiliza, ou á cal se lle oferta, como destinatario final, un ben, calquera que sexa a súa natureza, ou un servizo, calquera que sexa a forma e a actividade en que consista, e calquera que sexa a natureza, pública ou privada, individual ou colectiva, daqueles que os produzan, importen, faciliten, fornezan ou expidan, sempre que o seu destino final sexa o seu uso persoal, familiar ou colectivo, alieo a unha actividade empresarial, profesional ou artesanal.

2. Non terán a consideración de consumidores os que adquiren, utilizan ou gozan de bens ou servizos co fin de os integrar, sequera parcialmente, no marco da súa actividade empresarial, profesional ou artesanal, xa sexa pública ou privada, todo isto con independencia da fase de produción ou distribución de bens e servizos na que se integren.

3. Non serán considerados en ningún caso como consumidores as cámaras oficiais de comercio, industria e navegación ou calquera outra entidade, pública ou privada, representativa de intereses empresariais, profesionais, artesanais ou sindicais.

Artigo 4. Concepto de empresa

1. Para os efectos desta lei, terán a consideración de empresa aquelas persoas físicas ou xurídicas, públicas ou privadas, con independencia da súa finalidade, que actúen no mercado de modo habitual, profesional ou artesanal, promovendo de xeito directo ou indirecto a contratación de bens mobles ou inmobles, servizos, dereitos e obrigas ou mediante a oferta, a venda de bens ou a prestación de servizos, incluídos os profesionais, aos consumidores.

2. En todo caso, terán a consideración de empresa tanto as sociedades mercantís coma aquelas persoas, físicas ou xurídicas, que, de acordo coa normativa de ordenación do comercio retalista, estean incluídas no seu ámbito de aplicación.

3. Igualmente, considerarase que, en todo caso, unha persoa actúa como empresa cando os seus actos estean sometidos a un réxime fiscal propio do ámbito empresarial ou así se declaren.

4. Sen prexuízo do establecido na alínea anterior, tamén se considerará que unha persoa actúa como empresa cando a súa actividade se incardine na descrición da alínea 1 deste artigo, aínda que os actos realizados se declaren como sometidos a un réxime fiscal alieo ao ámbito empresarial.

Artigo 5. Carácter das administracións públicas

1. As administracións públicas, cando actúen no marco dunha relación de consumo, só serán consideradas como empresa cando presten un servizo ou subministren un produto ou un ben no mercado e en réxime de dereito privado.

Malia o anterior, as administracións públicas non terán en ningún caso a consideración de empresa cando a prestación dun servizo ou a subministración dun produto se realice como consecuencia da súa función de fomento, na realización dunha actividade regulada ou dentro dun programa público no exercicio das súas competencias.

2. As administracións públicas só serán consideradas como consumidor cando, estando nesta posición, actúen no marco da contratación privada e non no ámbito de contratos administrativos.

Artigo 6. Ámbito de aplicación

1. O disposto nesta lei seralles aplicable a todas as relacións de consumo, incluídas aquelas cunha regulación sectorial específica, que deberá respectar o nivel de protección previsto nesta lei.

2. No caso de relacións de consumo, a aplicación dunha regulación sectorial específica non poderá supor a vulneración dos dereitos recoñecidos nesta lei, que terá carácter prevalente.

Artigo 7. Colectivos de protección especial

1. As administracións competentes en materia de consumo velarán de forma especial e prioritaria respecto daqueles

colectivos de protección especial, como nenos, adolescentes, anciáns, mulleres vítimas de violencia de xénero, persoas con discapacidade física, psíquica ou sensorial, persoas con carencias económicas ou en risco de exclusión social e todos aqueles que se encontren en situación de inferioridade, subordinación, vulnerabilidade e nun maior grao de desprotección.

2. De acordo co establecido no artigo anterior, a Xunta de Galicia promoverá a implantación de políticas e de actuacións dirixidas a facilitaren o acceso das persoas con discapacidade á información previa á contratación, e, en especial, a utilización do sistema braille na etiquetaxe dos produtos.

3. Regulamentariamente poderase ampliar o catálogo dos colectivos consumidores necesitados de especial protección.

Artigo 8. Situacións de especial protección

1. As administracións competentes en materia de consumo levarán a cabo unha vixilancia e un control, de forma especial, sobre aqueles bens ou servizos de uso ou consumo común, ordinario e xeneralizado, entre os cales, en todo caso, se incluírán os servizos básicos de interese xeral.

2. Co fin de buscar a maior transparencia e competitividade no mercado, a Xunta de Galicia creará un observatorio de prezos de bens e servizos ofrecidos aos consumidores, especialmente respecto dos previstos na alínea anterior.

3. A Xunta de Galicia promoverá a adopción de medidas destinadas a evitar situacións de sobreendebemento familiar.

Artigo 9. Códigos de boas prácticas

A Xunta de Galicia promoverá a adopción de códigos de boas prácticas, como instrumento de autorregulación empresarial, para mellorar a defensa dos consumidores, a disciplina do mercado e o aseguramento do cumprimento dos requisitos de seguridade nos produtos que comercialicen.

Na elaboración destes códigos de conduta deberán participar, garantindo a paridade, representantes das organizacións de consumidores e dos sectores afectados.

Título I

Dereitos dos consumidores

Capítulo I

Dereitos dos consumidores

Artigo 10. Dereitos dos consumidores

1. Ademais dos dereitos recoñecidos aos consumidores na Constitución española e nas normas internacionais, comunitarias e estatais, os consumidores serán titulares dos dereitos que se recoñezan nesta lei.

2. No caso de diferenza de interpretación sobre a aplicación das normas que, directa ou indirectamente, afecten os dereitos dos consumidores, aplicarase a máis favorable aos intereses dos consumidores.

Artigo 11. Dereitos básicos dos consumidores

Son dereitos básicos dos consumidores protexidos pola lei os seguintes:

a) A protección fronte aos riscos que poidan comprometer a súa saúde ou a súa seguridade derivados das relacións de consumo.

b) A protección dos seus lexítimos intereses económicos e sociais, en particular fronte a situacións de desequilibrio como as prácticas comerciais desleais ou abusivas, ou a introdución de cláusulas abusivas nos contratos.

En relación cos bens de natureza duradeira, os consumidores teñen dereito a que se lles garanta a funcionalidade dos devanditos bens durante un prazo mínimo razoable, de acordo co que se estableza na normativa aplicable.

c) A información clara, veraz e transparente sobre os diferentes bens, produtos e servizos e, de forma especial, sobre aqueles considerados como servizos básicos de interese xeral.

d) A formación, a educación e a divulgación en materia de dereitos dos consumidores.

e) A representación dos seus intereses xerais a través das organizacións de consumidores legalmente constituídas e a

audiencia en consulta e a participación destas no procedemento de elaboración das disposicións xerais que os afecten directamente na forma que legalmente se estableza.

f) A protección xurídica, administrativa e técnica mediante procedementos eficaces, especialmente nas situacións de inferioridade, subordinación, indefensión ou discriminación.

g) A reparación e a indemnización dos danos e perdas sufridos.

h) Ser tratados con corrección, consideración e respecto nas relacións de consumo.

i) Poder usar calquera das linguas oficiais da Comunidade Autónoma de Galicia de acordo co previsto no ordenamento xurídico.

Artigo 12. Interpretación a favor do consumidor

1. As normas de protección aos consumidores interpretaranse a favor do consumidor, e as excepcións a estas normas de protección aos consumidores deberán ser obxecto de interpretación estrita.

2. No suposto de confusión ou diferenzas interpretativas, toda publicidade, comunicación comercial, oferta, práctica ou cláusula que sexan aplicables a unha relación de consumo serán interpretadas a favor do consumidor.

3. A Administración autonómica, no exercicio da súa competencia exclusiva en materia de consumo, poderá interpretar, de acordo co establecido nas alíneas anteriores, as normas de protección dos consumidores e as cláusulas que rexan as relacións de consumo, especialmente no exercicio da potestade sancionadora, sen prexuízo do seu control polos tribunais de xustiza.

Artigo 13. Irrenunciabilidade de dereitos

1. A renuncia previa aos dereitos que lles son recoñecidos aos consumidores pola normativa correspondente é nula, así como os actos realizados en fraude de lei, consonte o establecido no artigo 6 do Código civil.

2. Naqueles supostos nos que se produza a renuncia posterior á adquisición dos dereitos polos consumidores, a Admi-

nistración autonómica poderalle exixir a quen a alegue acreditar a devandita renuncia así como o carácter libre desta. A renuncia por parte dun consumidor non afectará outros consumidores que poidan encontrarse na mesma situación, salvo que conste expresamente a súa renuncia.

Artigo 14. Deber de dilixencia

As empresas, nas relacións de consumo, deberán cumprir co deber de dilixencia necesario para garantir o cumprimento das súas obrigas establecidas, tanto na normativa de defensa do consumidor coma na sectorialmente aplicable, e que afecten directa ou indirectamente os consumidores.

Capítulo II

Protección da seguridade e a saúde dos consumidores

Artigo 15. Deber xeral de seguridade

1. Os bens e os servizos postos no mercado non poderán supor ningún risco para a saúde ou a seguridade dos consumidores, sempre que se utilicen en condicións normais ou razoablemente previsibles, ou suporán unicamente riscos mínimos, compatibles co uso do produto ou servizo e considerados admisibles dentro dun nivel elevado de protección da saúde e a seguridade das persoas.

2. A constatación dun risco nalgunha unidade do produto posto á disposición do consumidor determinará o carácter inseguro daquel e presumirase que o devandito incumprimento afecta toda a súa produción, salvo que o responsable acredite que o carácter inseguro afecta só un número determinado de unidades e garanta as condicións de seguridade do resto de unidades da produción.

Artigo 16. Deber de información aos consumidores sobre os riscos dos bens e servizos

1. As empresas que poñan bens ou servizos no mercado proporcionaranlles aos consumidores, por medios apropiados e dentro dos límites das súas respectivas actividades, información previa, clara e adecuada sobre os seus riscos inherentes e que non sexan inmediatamente perceptibles. Para o anterior terase en conta a súa natureza, as súas condicións de duración e as persoas ás cales van destinados, aínda que a subministración desta información non eximirá do cumpri-

mento dos demais deberes establecidos nesta disposición e noutras normas que sexan aplicables.

2. Os produtos químicos e todos os bens que na súa composición inclúan substancias clasificadas como perigosas deberán ir envasados coas garantías de seguridade exixidas pola normativa aplicable correspondente e levar de forma visible as oportunas indicacións que advirtan dos riscos da súa manipulación.

Artigo 17. Bens destinados de forma exclusiva para uso profesional

A publicidade e a venda ao consumidor de bens destinados de forma exclusiva para uso profesional, cando así se indique na súa etiquetaxe ou se declare na información do produto, deberanse realizar de modo claramente separado ou diferenciado do resto dos bens, de xeito que non induza a erro ao consumidor respecto do seu carácter de uso profesional.

Artigo 18. Obrigas das empresas en materia de seguridade dos consumidores

1. As empresas produtoras e as importadoras teñen o deber de pór no mercado unicamente produtos seguros e de probar a devandita seguridade cando a autoridade competente na materia así llelo requira. A este respecto, na avaliación do risco dun produto valorarase positivamente a implantación de mecanismos de control interno que garantan que as irregularidades que poidan detectarse afectan unicamente un determinado número de unidades producidas ou importadas.

2. As empresas distribuidoras teñen o deber de distribuír unicamente produtos seguros, polo que non os subministrarán cando saiban, ou deberían saber, pola información que posúen e como profesionais, que non cumpren tal requisito.

3. As empresas produtoras ou distribuidoras de produtos, ou prestadoras de servizos, que teñan ou deban ter coñecemento de que un produto ou servizo que introduciron no mercado xera un risco para a saúde ou a seguridade dos consumidores en condicións de utilización normais ou razoablemente previsibles comunicaranllo de forma inmediata ao órgano competente, agás no caso de que a normativa estatal básica estableza un sistema alternativo de comunicación.

No suposto descrito no parágrafo anterior, as empresas produtoras ou distribuidoras de produtos, ou prestadoras de servizos, adoptarán, dentro do límite das súas respectivas actividades, todas as medidas adecuadas para neutralizar o risco; en particular, aquelas dirixidas a informar os consumidores mediante, se é o caso, a publicación de avisos especiais, a retirar os produtos do mercado ou a recuperalos dos consumidores, ou mesmo suspender a prestación do servizo que causa o risco. Todas estas actuacións deberanas realizar os responsables sen necesidade de que sexan requiridos para iso polas autoridades competentes e sen menoscabo daquelas que, de forma expresa, lles sexan requiridas pola devandita autoridade.

4. As empresas produtoras, importadoras e distribuidoras deberán colaborar coas distintas administracións en todas as actuacións emprendidas por estas, tanto de carácter material coma xurídico, para evitar os riscos que presenten os produtos que subministrasen, exhibindo e, se for o caso, facilitando copia de toda a información que a autoridade competente lles requira, incluíndo a mercantil, industrial ou contable pertinente, aínda que estea protexida pola normativa de protección de datos de carácter persoal, e asumindo todos os custos de tales actuacións.

A este respecto, cando en varios produtos fabricados ou distribuídos por un mesmo axente comercializador se demostrase o seu carácter inseguro, a autoridade competente poderalle exixir ao citado axente que acredite a seguridade doutros produtos similares antes de os poder comercializar ou de continuar coa súa distribución.

5. Na etiquetaxe e na presentación dos bens e servizos deberá constar a información que a lexislación aplicable en cada caso estableza como obrigatoria, e, en todo caso, deberán figurar os datos de identificación da empresa responsable e un enderezo de contacto, así como, no suposto de bens, a súa referencia e, se procede, o lote de fabricación, agás nos casos nos que a omisión da devandita información estea xustificada.

Artigo 19. Responsabilidades das empresas en materia de documentación

1. Os datos e os documentos necesarios para que se poida comprobar facilmente e de forma veraz a orixe e o destino

dos bens, así como aqueles relacionados co lote de fabricación, deberán manterse durante o período que estableza a normativa específica e, en calquera caso, polo menos durante os tres anos posteriores ao cesamento da produción, no caso da empresa produtora, ou do cesamento da distribución ou venda do produto en cuestión, no caso da importadora. Nos produtos con data de caducidade ou consumo preferente, este prazo poderase reducir ao dun ano a partir do final desa data, sempre e cando a normativa aplicable non estableza prazos máis amplos.

2. Os participantes na cadea comercial que inclúan determinadas marcas na etiquetaxe dos produtos que comercialicen, en particular a marcación «CE», para acreditar que tales produtos cumpren os requisitos mínimos de seguridade que lles son aplicables, deberán conservar a documentación que xustifique a devandita acreditación durante o período que estableza a normativa específica e, en calquera caso, un mínimo de tres anos despois de ter esgotadas as existencias dos produtos.

3. No caso das vendas realizadas ao consumidor final, as empresas terán a obriga de conservar unicamente durante os períodos sinalados nas alíneas anteriores, computados desde a data na que esgotasen as existencias dos produtos, a documentación que acredite a orixe da mercadoría e a identificación das empresas que llela subministraron ou llela proveron.

4. En calquera caso, cando a autoridade competente en materia de seguridade dos produtos lle solicite a documentación á que se refiren as alíneas anteriores a unha empresa da cadea de produción ou distribución comercial, esta deberá facilitala, identificando de xeito claro e inequívoco o produto ou os produtos a que se refira o requirimento.

5. No caso de que resulte necesario para a realización dunha adecuada avaliación da seguridade dun produto, a autoridade competente poderá igualmente requirirille á empresa produtora, distribuidora ou responsable do produto unha tradución da documentación técnica ou de calquera outro documento que fose presentado nun idioma distinto das linguas oficiais en Galicia.

Artigo 20. Obriga de comunicación de accidentes

1. Os servizos médicos públicos e privados, así como os órganos competentes en materia de seguridade no traballo,

participarán activamente nos sistemas de comunicación que regulamentariamente se articulen, para os efectos de lle transmitir a información de que dispoñan á autoridade competente en materia de seguridade dos produtos nos casos nos que poida existir un risco derivado do uso dun determinado produto non alimenticio ou no gozo dun servizo.

2. As organizacións de consumidores teñen o dereito e o deber de pór en coñecemento da autoridade competente de consumo os accidentes comprobados dos que teñan coñecemento, derivados da existencia dun risco non perceptible nun produto de consumo. Pola súa vez, os consumidores poderán exercer este mesmo dereito a título individual.

Artigo 21. Rede de Alerta Galega de Produtos de Consumo

Créase a Rede de Alerta Galega de Produtos de Consumo, adscrita á autoridade autonómica competente en materia de consumo, como estrutura de coordinación, intercambio rápido de información e reacción ante situacións de risco para a saúde ou a seguridade dos consumidores.

A estrutura e o funcionamento da Rede de Alerta Galega de Produtos de Consumo desenvolveranse regulamentariamente mediante decreto do Consello da Xunta que regule un sistema de resposta rápida ante situacións de risco que non admitan demora na actuación.

Artigo 22. Actuacións administrativas en materia de seguridade dos consumidores

1. As administracións públicas de Galicia competentes en materia de consumo contribuirán á correcta aplicación das normas sobre protección da saúde e a seguridade dos consumidores, para o cal levarán a cabo as actuacións que se recollen no título II. Para estes efectos, en situacións de risco para a saúde e a seguridade dos consumidores, poderán adoptar calquera medida necesaria e proporcionada para neutralizar os devanditos riscos, incluída a intervención directa sobre as cousas e a compulsión directa sobre as persoas. Nestes supostos, todos os gastos que se xeren serán por conta de quen coa súa conduta os orixinase, con independencia das sancións que, se é o caso, poidan imporse. A exacción de tales gastos poderase levar a cabo polo procedemento administrativo de constrinximento.

2. No caso necesario, e para evitar lesións graves aos dereitos á saúde e á seguridade dos consumidores, os órganos competentes poderán pór en coñecemento dos consumidores potencialmente afectados os riscos e as irregularidades, así como as precaucións necesarias para que as poidan evitar. Tamén lle comunicarán ao resto de administracións potencialmente afectadas as citadas irregularidades a través dos procedementos establecidos.

3. Das consecuencias negativas que as condicións de inseguridade dun produto poidan causar aos consumidores será responsable, dentro dos límites das súas actividades respectivas, calquera dos axentes da cadea comercial que interveña na posta no mercado ou na comercialización do produto, sen prexuízo das actuacións previstas nas alíneas anteriores.

4. Cando o risco detectado exceda o ámbito territorial da Comunidade Autónoma de Galicia, o órgano autonómico competente en materia de consumo comunicarllo o máis rapidamente posible á Administración xeral do Estado, utilizando os medios de transmisión establecidos legalmente para tal efecto.

Capítulo III

Protección dos lexítimos intereses económicos dos consumidores e información sobre os diferentes bens, produtos e servizos

Artigo 23. Información previa das empresas prestadoras de servizos

1. Sen prexuízo doutras exixencias de información establecidas regulamentariamente, as empresas prestadoras de servizos deberán pór á disposición dos consumidores de xeito claro, inequívoco e accesible, antes da formalización do contrato ou, se é o caso, antes da prestación do servizo, a información seguinte:

a) o nome, o estatuto e a forma xurídica da empresa prestadora, o enderezo xeográfico onde ten o seu establecemento e os datos que permitan pórse rapidamente en contacto e comunicar directamente con ela e, dado o caso, por vía electrónica;

b) no caso de que o titular da empresa prestadora estea inscrito nun rexistro mercantil ou noutro rexistro público análogo, o devandito rexistro mercantil e o seu número de inscrición, ou os medios equivalentes de identificación que figuren nese rexistro;

c) no caso de que a actividade estea sometida a un réxime de autorización, os datos da autoridade competente ou do portelo único;

d) no caso de que a empresa prestadora exerza unha actividade suxeita ao IVE, o número de identificación fiscal;

e) polo que se refire ás profesións reguladas, todo colexio profesional ou organismo análogo no que estea inscrita a persoa prestadora, así como o título profesional e o Estado membro no que foi outorgado;

f) as condicións e as cláusulas xerais, se for o caso, utilizadas pola empresa prestadora;

g) a existencia, se for o caso, de cláusulas contractuais utilizadas pola empresa prestadora sobre a lexislación aplicable ao contrato e/ou sobre os órganos xudiciais competentes;

h) a existencia dunha garantía posvenda, de existir, non imposta pola lei;

i) o prezo do servizo, cando a empresa prestadora fixe previamente un prezo para un determinado tipo de servizo;

j) as principais características do servizo, de non quedaren claras polo contexto;

k) o seguro ou as garantías exixibles, e, en particular, os datos da empresa aseguradora ou do garante e a cobertura xeográfica.

2. Por elección da empresa prestadora do servizo, garantírase que os datos previstos na alínea 1:

a) sexan comunicados pola empresa prestadora por propia iniciativa;

b) sexan de fácil acceso para o destinatario no lugar de prestación ou de formalización do contrato;

c) sexan de fácil acceso para o destinatario por vía electrónica a través dun enderezo comunicado pola empresa prestadora;

d) figuren en todo documento informativo da empresa prestadora que se lle facilite ao destinatario e no cal se presenten de forma detallada os seus servizos.

3. As empresas prestadoras de servizos, por petición do destinatario, estarán obrigadas a comunicarlle a seguinte información suplementaria:

a) cando o prezo non o fixe previamente a empresa prestadora para un determinado tipo de servizo, o prezo do servizo ou, de non se poder indicar o prezo exacto, o método para calcular o prezo, de modo que o destinatario poida comprobalo, ou un orzamento suficientemente detallado;

b) no caso das profesións reguladas, a referencia ás normas profesionais aplicables no Estado membro de establecemento e os medios para acceder a elas;

c) a información relativa ás súas actividades multidisciplinares e asociacións que estean directamente vinculadas co servizo en cuestión e sobre as medidas adoptadas para evitar conflitos de intereses. Esta información deberá figurar en todo documento informativo das empresas prestadoras no cal se presenten de forma detallada os seus servizos;

d) os posibles códigos de conduta aos que estea sometida a empresa prestadora, así como o enderezo no que os mencionados códigos se poden consultar por vía electrónica e en que idiomas están dispoñibles;

e) cando unha empresa prestadora estea sometida a un código de conduta ou sexa membro dunha asociación ou organización profesional que prevexa o recurso a medios extraxudiciais de resolución de litixios, a información correspondente. A devandita empresa indicará como acceder á información detallada sobre as características e as condicións para facer uso dos medios extraxudiciais de resolución de litixios.

Artigo 24. Contraprestación

1. Entenderase por contraprestación, ademais do prezo, calquera disposición que deba ser realizada polo consumidor,

con independencia do nome que se lle dea, como puntos, canon, matrícula ou denominacións análogas, para a adquisición dun ben ou a prestación dun servizo.

2. No caso de conflito ou discrepancia nun suposto no que se exixa ou pague un prezo ou se satisfaga ou exixa calquera outra contraprestación por un ben ou servizo, a administración competente en materia de consumo poderá requirir que se acredite de xeito inequívoco por parte da empresa o consentimento libre do consumidor á adquisición do ben ou servizo.

3. Non procederá o pagamento de ningunha contraprestación nos supostos en que a empresa non entregue ningún ben ou non preste ningunha clase de servizo.

4. A empresa debe determinar con carácter previo á contratación de xeito claro e inequívoco o ben ou o servizo obxecto de venda ou prestación e a contraprestación que, se é o caso, deba satisfacer o consumidor. Cando existan dúbidas respecto do ben ou servizo polo cal se satisfaga unha contraprestación interpretárase a favor do consumidor.

Artigo 25. Información do prezo ou da contraprestación

1. Calquera información sobre o prezo ou a contraprestación que deba ser satisfeito polo consumidor pola adquisición dun ben ou a prestación dun servizo deberá cumprir, ademais das previsións establecidas nesta lei, cos demais requisitos legal ou regulamentariamente establecidos.

Nos casos nos que se prevexa o pagamento por adiantado ou o pagamento aprazado do prezo, a información sobre estes aspectos deberase axustar ás previsións legal ou regulamentariamente establecidas.

2. Só se poderá exixir por parte dunha empresa un prezo ou unha contraprestación pola adquisición dun ben ou a prestación dun servizo sempre e cando a información sobre o prezo ou a contraprestación non dea lugar a confusión ou sexa suficientemente clara sobre cal é o prezo ou a contraprestación que hai que satisfacer. Nestes supostos, soamente se poderá exixir aquela parte non afectada pola confusión ou a falta de claridade.

3. No caso de contradición respecto do prezo ou da contraprestación pola adquisición dun ben ou servizo que se rea-

lice en calquera comunicación comercial interpretarase a favor do consumidor.

4. Cando por parte dunha empresa se indique que unha prestación dun servizo ou a entrega dun ben é gratuíta ou se utilice algún tipo de publicidade ou comunicación comercial neste sentido, non se poderá exixir por ela ningunha contraprestación, nin directa nin indirectamente, agás as permitidas normativamente, cando o consumidor exixa a súa entrega ou a prestación. Neste caso a empresa estará obrigada á efectiva entrega do ben ou á efectiva prestación do servizo.

Artigo 26. Información e marcación de prezos nos establecementos

1. Sen prexuízo do establecido na normativa sectorial aplicable, os establecementos comerciais quedan obrigados a exhibir o prezo dos bens que se encontren expostos para a súa venda aos consumidores, así como o prezo por unidade de medida nos supostos nos que proceda, coas únicas excepcións establecidas no ordenamento xurídico.

2. O prezo ao que se refire a alínea anterior denominarase «prezo de venda ao público» e coñecerase coa sigla PVP. Este prezo será anunciado en forma tal que o posible adquirente quede informado do seu contido pola soa lectura do anuncio, sen necesidade de obter, para tal efecto, ningún tipo de información complementaria.

3. O prezo de venda ao público deberá comprender a cantidade total que a persoa que o adquira estea obrigada a satisfacer como contraprestación.

4. En cumprimento da obriga establecida na alínea anterior, nos prezos de venda ao público que se expoñan deberanse incluír todos aqueles impostos ou cargas que gravan o produto vendido.

5. En calquera caso, o consumidor estará en condicións de coñecer o prezo dos artigos expostos no escaparate sen necesidade de entrar no establecemento comercial e de coñecer o prezo dos artigos expostos en andeis ou armarios do interior sen precisar ningunha aclaración ao respecto por parte de quen realiza a venda.

6. Os prezos de venda ao público deberán ser exhibidos mediante etiquetas fixadas sobre cada artigo, ou de calquera outro xeito que permita o seu coñecemento e o do produto ao que se refire. Este coñecemento do prezo deberá ser doado para o consumidor, sen que necesite realizar ningún esforzo para a súa comprobación.

7. A venda de produtos de igual natureza, a un mesmo prezo e expostos en forma conxunta, permitirá a exhibición dun só anuncio que comprenda todos os produtos.

8. Cando se trate de produtos heteroxéneos pero vendidos en forma conxunta, o anuncio do prezo exposto expresará, como mínimo, o valor total do conxunto.

9. Os prezos dos servizos serán obxecto de publicidade nos lugares onde se presten mediante anuncios perfectamente visibles para os consumidores, nos cales figuren relacionados os correspondentes servizos ofertados e os seus prezos totais, con inclusión de toda carga ou gravame sobre eles.

10. Non procederá a exixencia ou o cobramento dun prezo superior ao anunciado para a venda de bens ou a prestación dun servizo. Cando exista discordancia entre os prezos anunciados para un mesmo produto ou servizo, só poderá exixirse o menor deles.

Artigo 27. Oferta, promoción e publicidade

1. A oferta, a promoción e a publicidade dos bens ou servizos débese axustar á súa natureza, características, utilidade ou finalidade e mais ás condicións xurídicas ou económicas da contratación.

2. A publicidade débese facer de acordo con principios de suficiencia, obxectividade, veracidade e autenticidade, e non pode, sexa cal sexa o soporte empregado, inducir a erro ou falsas expectativas nos seus destinatarios.

3. Os consumidores poden exixir o contido da oferta, promoción ou publicidade, as prestacións propias de cada ben ou servizo, as condicións xurídicas ou económicas e as garantías ofrecidas, aínda que non figuren expresamente no contrato ou no documento ou comprobante recibido. Estes aspectos débense ter en conta na determinación do principio de conformidade co contrato.

4. Os contratos cos consumidores débense integrar de acordo co principio da boa fe obxectiva, mesmo no caso de omisión da información precontractual relevante.

5. Malia o establecido pola alínea 4, se o contrato contén cláusulas máis beneficiosas para o consumidor, estas deben prevalecer sobre o contido da oferta, da promoción ou da publicidade.

6. Non poderá exixírselle ningunha contraprestación ou xerarlle gastos ou disposición de diñeiro ou de calquera outro ben a un consumidor como consecuencia da recepción de comunicacións comerciais ou de publicidade, con independencia do medio utilizado.

7. Consonte o establecido na alínea 3, cando a través de calquera comunicación se lle indique a un consumidor que foi agraciado cun premio ou agasallo, este será exixible polo consumidor sen que se poida exixir contraprestación de ningún tipo por iso.

Artigo 28. Constancia das condicións das ofertas

1. Os consumidores teñen dereito a que se formalice por escrito de forma inmediata calquera oferta, condición ou manifestación realizada verbalmente por unha empresa na venda de bens ou a prestación de servizos.

2. As gravacións cos consumidores realizadas polas empresas soamente se poderán realizar se existe consentimento previo e libre deles, e de así o poderen acreditar aquelas.

3. Cando as empresas utilicen gravacións nas relacións cos consumidores, e sen prexuízo do disposto nas normas sectoriais aplicables, as devanditas gravacións serán facilitadas de forma gratuíta aos consumidores e deberán remitirse no prazo máximo de quince días desde a súa solicitude.

4. Igualmente, os consumidores teñen dereito a gravar esas conversacións que manteñan coas empresas cando estas utilicen gravacións nas relacións cos consumidores na oferta e a contratación de bens ou servizos.

Artigo 29. Orzamento

1. Os consumidores teñen dereito á elaboración e á entrega dun orzamento previo na adquisición de bens, produtos ou servizos nos que o prezo non poida ser determinado de forma directa ou cando así estea establecido en virtude dunha normativa específica. Nestes supostos non se poderá exixir ningunha contraprestación pola súa elaboración, sen máis excepcións que as establecidas regulamentariamente.

2. Cando se elabore un orzamento, este deberá formalizarse por escrito e indicar necesariamente, sen prexuízo do establecido noutra normativa específica ou sectorial, o seu período de validez, que non será inferior a dez días, unha descrición xeral dos servizos que se prestarán, así como a identificación dos bens ou produtos que se entregan, o custo destes, o da man de obra, cando proceda, así como todos os demais conceptos, recargas e impostos aplicables, debidamente desagregados.

3. Non se poderán facer recaer sobre os consumidores erros de cálculo ou de calquera outro tipo cometidos na elaboración do orzamento.

Artigo 30. Resgardo de depósito

Sen prexuízo do establecido na normativa aplicable, no caso de entrega dun ben a unha empresa no ámbito dunha relación de consumo para que esta faga unha verificación, comprobación, reparación, substitución ou calquera outra intervención deberase entregar un resgardo de depósito con identificación do depositario, o obxecto depositado, unha descrición do seu estado, a data de recepción, o motivo do depósito e a data de devolución do ben. En todo caso, considerase que o ben se entrega en boas condicións, salvo que así se indique de forma detallada no resgardo de depósito ou sexa incompatible co motivo do depósito, sen que sexan posibles declaracións xenéricas.

Artigo 31. Documento xustificativo da relación de consumo

1. Os consumidores teñen dereito á entrega dunha confirmación documental da contratación realizada, que deberá axustarse ao disposto na normativa vixente e que indicará a identificación da empresa, co nome ou razón social, a identificación fiscal, o domicilio social e o enderezo do establecemento físico, no caso de que proceda, así como a data da contratación. Por solicitude do consumidor, deberase

realizar a desagregación de todos os bens, produtos, servizos, man de obra, cando proceda, e recargas e impostos aplicables.

2. A obriga establecida na alínea anterior entenderase cumprida cando os datos exixidos se incorporen á factura ou ao ticket de compra.

Artigo 32. Reclamacións dos consumidores

1. Regulamentariamente regularanse as follas de reclamacións e os supostos concretos da súa entrega, os requisitos e os procedementos que se exixan para a presentación e a tramitación dunha reclamación dun consumidor fronte a unha empresa.

2. En todo caso, todo establecemento aberto ao público deberá dispor das follas de reclamacións establecidas regulamentariamente e do cartel anunciador da existencia delas. Estas follas poderanse utilizar tanto para presentar unha reclamación fronte ao titular do establecemento coma respecto doutras empresas, sempre que a contratación de servizos ou a adquisición de produtos destes últimos se realice no devandito establecemento. Ambas as empresas serán responsables do cumprimento do establecido neste artigo.

3. Todas aquelas manifestacións relativas ao feito obxecto de reclamación que, podendo ser realizadas pola empresa ou polo consumidor no momento de cubrir a folla, non o sexan, poderán non ser tidas en conta pola administración na tramitación dun procedemento sancionador que, se for o caso, proceda, agás proba en contrario e sen prexuízo do dereito de defensa no procedemento e das facultades de inspección, investigación e verificación da administración.

4. Con independencia da forma de presentación da reclamación, as empresas deberán dar resposta adecuada ás reclamacións dos consumidores no prazo máis breve posible e, en todo caso, no prazo dun mes desde a presentación da reclamación, agás no suposto de prestación de servizos de carácter continuado, no que a resposta deberá darse no prazo máximo de dúas horas para os supostos relativos á continuidade do servizo ou ás incidencias relativas á devandita continuidade, como o corte ou a suspensión do servizo, aplicándose o prazo anterior dun mes para o resto dos supostos.

5. No suposto de servizos de carácter continuado non se poderá suspender o servizo con posterioridade á presentación da reclamación ata que a empresa dea resposta á reclamación presentada de estar esta relacionada co motivo da suspensión.

6. As empresas deben actuar dilixentemente para encontrar unha solución satisfactoria ás reclamacións presentadas.

7. A empresa deberá asignar un número de reclamación e xustificar a recepción desta de forma que o consumidor teña constancia da interposición da reclamación no momento da súa presentación, salvo que regulamentariamente se estableza un procedemento específico con esta finalidade, ao cal haberá que averse.

8. A presentación dunha reclamación por parte dun consumidor non lle poderá causar ningún tipo de prexuízo a este, directo nin indirecto, e, no caso de se producir, deberá ser asumido pola empresa reclamada.

Artigo 33. Servizos de atención ao consumidor

1. Sen prexuízo do establecido en normas sectoriais reguladoras dun sector de actividade concreto ou para determinadas formas de contratación no relativo á presentación de reclamacións ou peticións de información, cando non existan establecementos físicos da empresa fronte á cal se pretende presentar unha reclamación ou doutras empresas a través dos cales se poidan presentar reclamacións de acordo co artigo anterior, as empresas deberán dispor dun número de teléfono totalmente gratuíto e dun correo electrónico para poder presentar as reclamacións e dar resposta a elas.

2. Nos supostos de servizos de carácter continuado, as empresas prestadoras deles deberán, en todo caso, dispor dun teléfono de atención ao consumidor totalmente gratuíto, que deberá estar en funcionamento vinte e catro horas os trescentos sesenta e cinco días do ano.

3. Os teléfonos de atención ao consumidor deberán dispor de atención personalizada sen reenvíos a outros sistemas de atención ao consumidor e cun tempo de espera non superior a un minuto.

4. Todas aquelas empresas que oferten bens ou servizos aos consumidores na Comunidade Autónoma de Galicia e ocu-

pen directa ou indirectamente bens de dominio público ou sexan beneficiarias de procedementos expropiatorios na Comunidade Autónoma de Galicia deberán dispor, polo menos, dunha dependencia física onde se entreguen os bens ou onde se presten os servizos, co fin de levar a cabo a atención persoal aos consumidores, sen reenvíos a outros sistemas de atención ao consumidor. Na súa falta, poderase dispor da dependencia física de atención ao consumidor en cada unha das capitais de provincia correspondentes. O horario mínimo de atención ao público será de corenta horas semanais.

Regulamentariamente poderanse determinar aquel outros sectores ou empresas aos cales sexa aplicable o establecido no parágrafo anterior, así como as condicións e as ratios de atención presencial aos consumidores.

5. Sen prexuízo do establecido no artigo 46, a resposta á reclamación deberase realizar na mesma lingua que aquela na que se realizou o contrato ou a oferta de contratación. En todo caso, deberase garantir que a resposta ás reclamacións se realice nunha das linguas oficiais de Galicia.

6. Nos servizos de atención ao consumidor regulados neste artigo os consumidores poderán presentar peticións ou solicitudes relativas ao contrato ou a unha oferta de contratación.

7. O establecido no artigo anterior será aplicable ás previsións establecidas neste, en tanto non sexan incompatibles coa súa regulación.

Artigo 34. Información telefónica e telemática ás persoas consumidoras

A Xunta de Galicia promoverá que as persoas consumidoras teñan un acceso fácil á información sobre os seus dereitos e deberes e debe favorecer a presentación, a tramitación e, de proceder, a resolución das súas queixas, reclamacións e denuncias a través de medios rápidos e eficaces, como os sistemas de comunicación electrónica.

Artigo 35. Servizos básicos de interese xeral

Para os efectos da normativa de protección dos consumidores, serán servizos básicos de interese xeral os de subministración de auga, gas, electricidade, telecomunicacións, trans-

porte aéreo, ferroviario e por estrada, así como os servizos de saneamento e residuos, e mais aqueles que legal ou regulamentariamente se determinen.

Artigo 36. Manifestacións ou alegacións de empresas

1. A administración competente en materia de consumo poderá exixir proba da exactitude das manifestacións ou das alegacións que realicen as empresas en calquera comunicación comercial, etiquetaxe ou de calquera outra forma na que exista ou poida existir unha relación de consumo, especialmente no suposto de publicidade comparativa.

2. No suposto de non presentar as probas previstas na alínea anterior, ou de seren estas insuficientes, a administración competente en materia de consumo considerará que as manifestacións ou as alegacións realizadas son inexactas.

Artigo 37. Manifestación de morosidade

As empresas só poderán manifestar que un consumidor se encontra en mora cando exista un recoñecemento do consumidor ou un título executivo que así o declare, sen prexuízo do dereito á exixencia das obrigas por parte daquelas.

Artigo 38. Cláusulas abusivas

1. Consideraranse cláusulas abusivas as previstas na normativa reguladora destas.

2. Con independencia do establecido na alínea anterior, a Administración autonómica competente en materia de consumo publicará no *Diario Oficial de Galicia* e na súa páxina web aquelas prácticas ou condicións consideradas abusivas como consecuencia da súa verificación no mercado e que así fosen ratificadas polos órganos xudiciais.

Artigo 39. Imaxe dunha empresa

Toda publicidade ou comunicación dirixida aos consumidores realizada por unha empresa co fin de mostrar unha imaxe favorable sobre ela deberá axustarse ao principio de veracidade, sen que poida xerar calquera tipo de engano ou confusión nos consumidores.

Capítulo IV

Reparación e indemnización dos danos e perdas sufridos polos consumidores

Artigo 40. Indemnización e reparación de danos

1. Os consumidores teñen dereito, de acordo co establecido pola normativa aplicable, á reparación ou á indemnización dos danos e perdas que sufran como consecuencia da adquisición ou utilización de bens ou servizos.
2. O incumprimento por unha empresa do establecido na alínea anterior será considerado como infracción en materia de consumo, sen prexuízo doutras responsabilidades administrativas, civís ou penais que poidan exixirse.
3. Os danos derivados da actuación das administracións públicas estarán sometidos ás regras aplicables sobre responsabilidade patrimonial da administración.

Capítulo V

Protección xurídica, administrativa e técnica

Artigo 41. Administración electrónica

1. A Xunta de Galicia fomentará o uso das novas tecnoloxías para a presentación polos consumidores das reclamacións e denuncias, e a súa comunicación con eles, establecendo procedementos adecuados que garantan a autenticidade destas.
2. A Xunta de Galicia potenciará a arbitrase electrónica.
3. De acordo co réxime establecido na normativa xeral de arbitrase, a Xunta Arbitral de Consumo de Galicia utilizará nas comunicacións coas empresas e cos consumidores o fax e as comunicacións electrónicas.

Artigo 42. Formas extraxudiciais de resolución de conflitos

A Xunta de Galicia fomentará as vías extraxudiciais de resolución de conflitos en materia de consumo, especialmente a través da mediación e a arbitrase.

Artigo 43. A arbitrase

1. Corresponderalle á Xunta de Galicia regular o funcionamento da Xunta Arbitral de Consumo de Galicia.
2. A Xunta de Galicia poderá crear, no ámbito da súa competencia de consumo, órganos arbitrals ao abeiro do establecido na lexislación xeral de arbitrase.
3. Cando unha empresa leve a cabo calquera comunicación ou difusión na que se faga referencia á súa adhesión á arbitrase de consumo ou utilice o distintivo público de adhesión a ela, os consumidores poderán solicitar que as controversias que se susciten con esa empresa se resolvan a través do devandito sistema. O convenio arbitral quedará validamente formalizado pola mera solicitude realizada polo consumidor durante todo o tempo no que a empresa fixo referencia á súa adhesión ou utilizou o distintivo de adhesión á arbitrase de consumo.
4. As sociedades mercantís públicas autonómicas que manteñan relacións de consumo deberanse adherir á arbitrase de consumo.
5. A adhesión á arbitrase de consumo ou a outra institucional que teña a mesma finalidade que aquela terase en conta como criterio de valoración nas bases reguladoras da concesión de axudas ou subvencións por parte da Administración xeral da Comunidade Autónoma e das entidades instrumentais do sector público autonómico sempre que se dirixan a empresas que manteñan relacións de consumo con consumidores.
6. Os órganos de contratación da Administración xeral da Comunidade Autónoma e das entidades instrumentais do sector público autonómico incorporarán como criterio de valoración das ofertas a adhesión á arbitrase de consumo ou a outra institucional que teña a mesma finalidade que aquela, sempre e cando o obxecto do contrato supoña que a empresa adxudicataria manteña relacións de consumo con consumidores.
7. A Administración xeral da Comunidade Autónoma e as entidades instrumentais do sector público autonómico deben incorporar a adhesión á arbitrase de consumo ou a outra institucional que teña a mesma finalidade que aquela como condición de execución na adxudicación de contratos, sempre que a contratación se faga con empresas que manteñan relacións de consumo con consumidores.

8. O incumprimento de laudos arbitrais por parte das empresas ás que fan referencia as tres alíneas anteriores lexitimarás para solicitar o reintegro da axuda ou subvención ou a resolución do contrato, a non ser que nas condicións ou nas bases se estableza outra previsión para este suposto.

9. A Administración autonómica deberá promover que as empresas ou as entidades privadas que xestionan servizos públicos ou servizos de interese xeral baixo o réxime de concesión inclúan nos pregos de condicións a obriga de que nos contratos con persoas consumidoras se prevexa a adhesión á arbitrase de consumo.

Artigo 44. A mediación

1. A mediación do consumo concíbese como unha vía alternativa e voluntaria dirixida a solucionar os conflitos que poidan xurdir na relación de consumo de conformidade coa legalidade vixente e presidida polos principios de voluntariedade, imparcialidade, confidencialidade e universalidade.

2. A Xunta de Galicia fomentará a formación en materia de mediación no ámbito dos dereitos das persoas consumidoras co fin de crear unha rede de mediación.

3. Os acordos adoptados entre as partes no curso dun procedemento de mediación documentaranse por escrito e vincularán as dúas partes a se ateren ao acordado dentro do devandito procedemento.

Capítulo VI Idioma

Artigo 45. Idioma nas relacións coa administración

1. Todas as comunicacións que realice a administración competente en materia de consumo serán realizadas en galego, agás elección manifestada de forma expresa do destinatario da comunicación respecto dun dos idiomas oficiais da Comunidade Autónoma de Galicia.

2. Aqueles actos ou aquelas comunicacións que deban producir efectos fóra do territorio da Comunidade Autónoma realizaranse en idioma español, calquera que sexa o lugar onde deban producir os seus efectos.

3. As solicitudes ou as comunicacións que se dirixan á administración de consumo de Galicia deberanse redactar nun dos idiomas oficiais de Galicia.

4. Calquera documento remitido á administración de consumo nun idioma distinto aos oficiais de Galicia deberá ir acompañado dunha tradución non xurada, agás naqueles casos nos que se exixa a súa tradución xurada, xustificada por unha razón imperiosa de interese xeral.

Artigo 46. Dereitos lingüísticos dos consumidores

1. Os consumidores, nas súas relacións de consumo, teñen dereito a usar calquera das linguas oficiais da Comunidade Autónoma de Galicia, sempre e cando a contratación se realice ou o consentimento se manifestase no territorio da Comunidade Autónoma de Galicia, así como nos supostos de publicidade, ofertas, promocións ou comunicacións comerciais recibidas en Galicia.

2. Sen prexuízo das exixencias legais e regulamentarias relativas á utilización do castelán na etiquetaxe e na presentación dos bens e servizos comercializados en España e as súas excepcións, na etiquetaxe dos produtos, así como na publicidade, as ofertas, as promocións ou as comunicacións comerciais realizadas en Galicia poderá utilizarse calquera dos idiomas oficiais da Comunidade Autónoma de Galicia.

3. A Administración autonómica incentivará a utilización da lingua galega na oferta de compra, na información de carácter fixo e documentación, nas relacións entre os consumidores, e destes cos ofertantes.

Capítulo VII

Formación, educación e divulgación en materia de dereitos dos consumidores

Artigo 47. Educación e formación en materia de consumo

A Comunidade Autónoma de Galicia, a través do órgano competente en materia de consumo, fomentará a formación e a educación dos consumidores, coidando a integración da perspectiva de xénero, e de xeito especial o coñecemento dos seus dereitos para que os poidan exercer de acordo con pautas de consumo responsable nun mercado global, altamente tecnificado e cambiante.

Artigo 48. Actuación administrativa

A formación e a educación en materia de consumo, entendidas como un consumo informado e responsable de bens e servizos, con criterios de sustentabilidade ambiental, económica, social e cultural, estarán orientadas á consecución dos seguintes fins:

- a) O coñecemento dos dereitos, así como dos instrumentos de protección e a forma adecuada de exercelos.
- b) O coñecemento e a prevención dos riscos derivados do uso e consumo dos bens e servizos.
- c) O desenvolvemento de habilidades para exercer unha capacidade de elección libre, racional e informada dos bens, os produtos e os servizos ofertados no mercado.
- d) A orientación cara a pautas de consumo responsables, con criterios de sustentabilidade ambiental, económica e social, e de forma especial a prevención do sobreendebedamento.

Artigo 49. Plans e programas

Para o cumprimento dos fins establecidos no artigo anterior, a administración competente en materia de consumo elaborará plans e programas de actuación, en especial a través das novas tecnoloxías, conducentes a:

- a) A formación continua para profesionais e técnicos das administracións públicas con competencias en materia de consumo e das asociacións de consumidores.
- b) A formación permanente do persoal docente no ámbito da educación regrada.
- c) A formación de formadores.
- d) A formación directa dirixida a todas as colectividadeas interesadas e, de xeito especial, ás organizacións de consumidores e colectivos definidos como de protección especial.
- e) O impulso do tratamento da educación para o consumo nos diferentes niveis e etapas do ensino regrado.

f) A elaboración e a publicación de material didáctico dirixido especialmente á infancia e á xuventude, así como aos colectivos de protección especial.

Artigo 50. Colaboración e cooperación

1. Os órganos competentes en materia de consumo establecerán a colaboración coas entidades públicas e privadas autonómicas, estatais, comunitarias e internacionais, á hora de levar a cabo os diferentes plans e programas formativos e educativos en materia de consumo.

2. A administración competente en materia de consumo establecerá un plan de formación específico coa competente en materia educativa, orientado a favorecer o tratamento da educación para o consumo nos currículos das diferentes etapas e niveis do ensino regrado na forma en que mellor se axuste á finalidade pedagóxica de cada un deles.

3. A Xunta de Galicia incentivará e potenciará, dentro das súas disponibilidades orzamentarias, o mantemento dunha rede de centros de educación para o consumo responsable, que se desenvolverá regulamentariamente.

4. A administración competente en materia de consumo colaborará coas entidades locais e as organizacións de consumidores na elaboración e a coordinación dos programas e plans de formación e educación. Para tal fin créase a Mesa para o Fomento do Consumo Responsable, que se desenvolverá regulamentariamente.

Artigo 51. Divulgación en materia de consumo

1. A Administración autonómica competente en materia de consumo levará a cabo actuacións de divulgación en materia de protección dos dereitos e intereses económicos dos consumidores galegos. Igualmente, realizará e impulsará a difusión da información aos consumidores en colaboración con entidades públicas e privadas, e, de maneira especial, coas organizacións de consumidores.

2. A Administración autonómica competente en materia de consumo promoverá a existencia de espazos e programas divulgativos sobre consumo nos medios de comunicación de titularidade pública e privada, especialmente nos de ámbito autonómico e local de Galicia.

3. Os medios de comunicación de titularidade pública deberán pór á disposición das administracións competentes en materia de consumo espazos de forma gratuíta e en bandas horarias adecuadas para lles ofrecer aos consumidores galegos información sobre os seus dereitos.

Capítulo VIII

Audiencia, consulta e representación dos consumidores

Artigo 52. Audiencia, consulta e representación dos consumidores

Sen prexuízo das competencias das administracións competentes en materia de consumo, a audiencia, a consulta, a representación e a participación para a defensa dos dereitos e intereses xerais dos consumidores correspóndenlles exclusivamente ás organizacións de consumidores.

Artigo 53. As organizacións de consumidores

1. Son organizacións de consumidores as seguintes entidades:

a) As asociacións sen ánimo de lucro constituídas legalmente de acordo coa normativa de asociacións e de protección ao consumidor que, consonte os seus estatutos, teñan por fins a defensa, a información, a educación, a formación, a asistencia e a representación dos intereses colectivos dos consumidores nas súas relacións de consumo, así como dos seus membros.

b) As entidades constituídas de acordo coa normativa aplicable en materia de cooperativas e de protección ao consumidor que inclúan nos seus estatutos, como obxecto social, a defensa, a información, a educación, a formación, a asistencia e a representación dos consumidores, e que constituísen un fondo con este obxecto, consonte a súa lexislación específica.

2. Será requisito imprescindible para que unha entidade sexa considerada como organización de consumidores a súa inscrición no rexistro que regulamentariamente se determine.

3. As administracións públicas fomentarán as organizacións de consumidores previstas na alínea anterior.

4. Mediante unha lei do Parlamento de Galicia estableceranse os requisitos concretos, as finalidades e mais os dereitos e as obrigas das organizacións de consumidores na Comunidade Autónoma de Galicia.

Artigo 54. Órgano representativo das organizacións de consumidores

Reglamentariamente crearase un órgano autonómico de representación e consulta das organizacións de consumidores co fin de garantir a súa representación institucional perante a Administración autonómica e demais administracións, entidades e organismos. Na composición deste órgano procurarase o respecto da repartición equilibrada dos xéneros.

Título II

Actuacións administrativas en materia de consumo e coordinación

das competencias das administracións públicas

Capítulo I

Control e vixilancia dos produtos, bens e servizos

Artigo 55. Actuación das administracións públicas de Galicia na protección dos dereitos dos consumidores

1. A Administración autonómica e as administracións locais de Galicia velarán para facer efectivos os dereitos dos consumidores consagrados nesta lei e na lexislación xeral ou sectorial, e recorrerán, cando sexa necesario, ao exercicio das accións xudiciais oportunas para pór fin á vulneración destes dereitos.

2. O órgano autonómico competente en materia de consumo coordinará as actuacións que as diferentes entidades, órganos e administracións desenvolvan nas diversas materias recollidas nesta lei e tramitará os correspondentes procedementos sancionadores que lle correspondan segundo o disposto no título III.

3. O órgano autonómico competente en materia de consumo poderá colaborar na execución das medidas que fosen acordadas pola autoridade sanitaria nos casos nos que exista no mercado algún produto ou servizo que poida comprometer a saúde dos consumidores.

4. Nas notificacións que os órganos administrativos deban realizar ao abeiro desta lei será aplicable o establecido no artigo 114.

Artigo 56. Vixilancia do mercado

1. A Administración autonómica e as administracións locais, no ámbito das súas respectivas competencias en materia de defensa do consumidor, realizarán actuacións de inspección e control para comprobar que as empresas ou os establecementos que producen, distribúen ou comercializan bens ou servizos cumpren coa lexislación vixente en relación cos dereitos e os intereses dos consumidores.

2. A Administración autonómica competente en materia de consumo e as administracións locais poderán realizar, directamente ou en colaboración con outras entidades públicas ou privadas, estudos, controis, ensaios, análises e comprobacións sobre os produtos, bens, servizos e establecementos onde estes se comercialicen e se presten, así como requirir-lles aos implicados toda a información que se considere necesaria no curso de tales comprobacións.

3. As actuacións de vixilancia do mercado poderán recaer sobre todos os bens e servizos ofertados ou postos á disposición dos consumidores, así como tamén sobre os elementos, as condicións e as instalacións utilizados para a súa produción, distribución e comercialización.

Artigo 57. Advertencias e requirimentos

A Administración autonómica competente en materia de consumo e as administracións locais poderán advertir a todos aqueles que incumpran algún dos preceptos recollidos nesta lei ou en calquera outra norma que poida afectar directa ou indirectamente os dereitos dos consumidores e requirir-lles o seu cumprimento, todo isto sen prexuízo da adopción doutras medidas das recollidas nesta lei ou da existencia das responsabilidades administrativas ou doutra orde que, se é o caso, procedan.

A existencia ou inexistencia de advertencias ou requirimentos previos non impedirá a iniciación dun procedemento sancionador polas irregularidades detectadas.

Artigo 58. Plan anual de vixilancia do mercado

1. A Administración autonómica competente en materia de consumo elaborará un plan anual de vixilancia do mercado, no que se incluírán actuacións de control e inspección sobre os produtos, os bens e os servizos que fosen postos á disposición do consumidor, sen prexuízo doutras medidas que poidan resultar oportunas. Do contido e dos resultados deste plan serán informados as entidades ou os órganos representativos dos intereses dos consumidores e dos empresarios.

2. En prol da mellora dos sectores afectados e dos intereses xerais dos consumidores poderase facer publicidade destas actividades.

Artigo 59. A Inspección de Consumo da Xunta de Galicia

1. A Inspección de Consumo, adscrita ao órgano autonómico competente en materia de consumo, rexerese pola súa regulación específica, sen prexuízo do disposto nesta lei e nas disposicións que a desenvolvan.

2. As actuacións da Inspección de Consumo planifícanse e executanse coa observancia dos principios de legalidade, obxectividade, proporcionalidade, coordinación e eficacia.

3. O persoal da Inspección de Consumo, no exercicio das súas funcións, terá o carácter de autoridade.

4. Regulamentariamente poderá establecerse o réxime de dispoñibilidade do persoal adscrito á Inspección de Consumo, para os efectos de garantir o adecuado cumprimento das súas funcións.

5. O persoal da Inspección de Consumo está obrigado a cumprir de modo estrito o deber de sxiilo profesional e a observar estrito segredo sobre os asuntos que coñeza por razón do seu cargo.

Artigo 60. Actuación da Inspección de Consumo

1. A Administración autonómica competente en materia de consumo, así como o seu persoal da Inspección de Consumo, poderán solicitar, cando sexa precisa para o exercicio das súas funcións, a axuda ou a colaboración de calquera outra administración, autoridade ou dos seus axentes, que deberán prestarllela, consonte o disposto na Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións

públicas e do procedemento administrativo común. Para estes efectos, poderán solicitar calquera información que conste en rexistros de carácter público, ou en bases de datos das diferentes administracións, que lles deberá ser facilitada sen ningún custo.

2. As actuacións da Inspección de Consumo levaranse a cabo en calquera lugar do territorio da Comunidade Autónoma de Galicia. Cando unha actuación da Inspección de Consumo deba producir efectos fóra da Comunidade Autónoma de Galicia, e sen prexuízo da posibilidade de realizar requirimentos de forma directa, a inspección poderá solicitar a colaboración das autoridades competentes no devandito territorio cando for necesario para o esclarecemento ou a comprobación dos feitos e mesmo acompañar presencialmente o persoal doutras administracións nas actuacións que teñan que levar a cabo.

3. A administración, dentro das súas posibilidades, dotará a Inspección de Consumo dos medios materiais e técnicos para o mellor desenvolvemento das súas funcións, medios aos que o persoal da Inspección de Consumo adaptará as súas actuacións.

4. Cando os medios técnicos empregados pola Inspección de Consumo non permitan proporcionar unha copia da acta ao inspeccionado no momento da visita, deberásele facilitar o contido e mais os resultados da actuación inspectora efectuada para que poida realizar as manifestacións que considere necesarias para a defensa dos seus dereitos e intereses.

5. O persoal da Inspección de Consumo poderá adoptar de forma inmediata e proporcionada, no curso das súas actuacións, as medidas provisionais ás que se refire o artigo 69, motivando a súa adopción na correspondente acta de inspección, naqueles casos nos que a urxencia ou a existencia de indicios racionais de presenza dun risco para a seguridade dos consumidores aconsellen tal adopción en prol de evitar posibles prexuízos irreparables aos consumidores, sen prexuízo de que estas actas deban ser confirmadas, modificadas ou levantadas por medio dun acordo do órgano competente no prazo de quince días e que lle deberá ser notificado á persoa inspeccionada.

6. Cando o persoal da inspección teña que acceder, para o exercicio de calquera das súas actuacións, a vivendas parti-

culares ou a locais que non estean abertos ao público en xeral, deberá contar co consentimento do inspeccionado, sen prexuízo da necesidade de contar coa correspondente autorización xudicial, consonte o disposto no artigo 91 da Lei orgánica do poder xudicial cando esta resulte preceptiva.

Artigo 61. Colaboración coa administración competente en materia de consumo

As cámaras oficiais de comercio, industria e navegación, os colexios profesionais e outras organizacións profesionais, as empresas ou entidades concesionarias de servizos públicos, as asociacións empresariais e profesionais e as organizacións de consumidores, así como outros órganos das administracións públicas, organismos oficiais ou empresas con participación pública, deberán colaborar coa Administración autonómica competente en materia de consumo no exercicio das súas funcións de control e vixilancia, facilitándolle a información ou a documentación que lles solicite.

Capítulo II

Toma de mostras e analítica

Artigo 62. Tomas de mostras

1. No curso das actuacións inspectoras deberase permitir que se practique a toma de mostras ou que se efectúe calquera outro tipo de control ou ensaio sobre os produtos e bens en calquera fase da súa comercialización, co fin de comprobar a adecuación á normativa que lles sexa aplicable no que respecta á súa funcionalidade, composición, etiquetaxe, presentación, publicidade e aos niveis de seguridade que lle ofrecen ao consumidor. A administración indemnizará a quen se lle realizase unha toma de mostras polo valor de custo dos produtos utilizados como mostra ou inutilizados durante os controis, con posterioridade á súa realización. A obriga anterior non será aplicable naqueles casos nos que as tomas de mostras se leven a cabo ben sobre produtos que estean suxeitos a medidas provisionais que limiten a súa fabricación, distribución ou venda, ou ben en instalacións ou sobre produtos que sexan propiedade do responsable do produto investigado.

2. En calquera caso, e sen prexuízo do disposto na alínea anterior, no suposto de que nas análises ou nas verificacións se constate calquera irregularidade, os gastos derivados da realización de toma de mostras pola Inspección de Consumo

de Galicia serán por conta da persoa ou entidade infractora ou do responsable do produto, respectivamente.

3. As irregularidades que se detecten no marco destas actividades serán obxecto das actuacións administrativas e das accións xudiciais que, se é o caso, procedan, sen prexuízo de que se poidan pór en coñecemento dos responsables para que adopten as medidas adecuadas e as corrixan inmediatamente.

4. De acordo co disposto no artigo 15.2, cando como consecuencia dun ensaio analítico se detecte unha irregularidade, presumirase que o devandito incumprimento afecta toda a produción, agás no caso de que o responsable do produto poida acreditar que pode limitarse a un lote, a un número determinado de unidades ou que se trata dun fallo puntual do control de calidade, mediante a achega, no prazo dun mes desde a recepción da notificación dos resultados analíticos, da documentación ou de calquera outro medio de proba que acredite eses extremos.

Malia o anterior, poderá entenderse que o carácter inseguro só afecta un determinado lote ou grupo de fabricación do produto cando o responsable acredite, de forma que faga fe, que ten implantado un sistema de control da calidade que asegure que o problema detectado non afecta outras unidades do produto.

Artigo 63. Práctica da toma de mostras

1. A práctica da toma de mostras e as probas analíticas realizaranse de acordo con este artigo e co que se estableza no desenvolvemento normativo desta lei e, no seu defecto, co procedemento establecido na lexislación xeral.

2. O acto da toma de mostras será documentado polo persoal da Inspección de Consumo, e no documento resultante transcribíranse cantos datos e circunstancias sexan necesarias para a identificación das mostras.

3. Cada mostra constará de tres exemplares homoxéneos, que serán precintados e etiquetados, de tal forma que quede garantida a integridade do seu contido e a rastrexabilidade de cada exemplar.

4. O depósito dos exemplares farase do seguinte modo:

a) De ser a empresa ou o titular do establecemento onde se levante a acta fabricantes, envasadores ou marquistas das mostras recollidas, quedará en depósito baixo o seu poder un dos exemplares das mostras recollidas, coa obriga de o conservar en perfecto estado para a súa posterior utilización nunha proba de carácter contradictorio se for necesario. O devandito exemplar da mostra entregárase xunto cunha copia da acta. A desaparición, a destrución ou a deterioración dese exemplar da mostra presumirase maliciosa, agás proba en contrario. Os outros dous exemplares da mostra quedarán en poder do persoal da inspección, que lle remitirá un deles ao laboratorio que vaia realizar a análise inicial.

b) Pola contra, de actuar o titular do establecemento ou a empresa inspeccionada como meros distribuidores do produto investigado, quedará no seu poder unha copia da acta pero os tres exemplares da mostra serán retirados polo persoal da inspección. Neste caso, un dos exemplares porase á disposición da persoa titular da empresa fabricante, envasadora ou marquista interesada ou da persoa debidamente autorizada que a represente para que a retire se desexa practicar unha proba contradictoria, e outro exemplar remitiráselle ao laboratorio no que se vaia realizar a análise inicial.

Artigo 64. Práctica das probas analíticas

1. As probas analíticas realizaranse en laboratorios oficiais, nos privados acreditados ou nos que sexan designados para iso pola autoridade competente en materia de consumo.

2. O laboratorio que recibise a primeira das mostras, á vista dela e da documentación que a acompañe, realizará a análise e emitirá, coa maior brevidade posible, os resultados analíticos correspondentes e, no caso de que se lle solicite, un informe técnico no que se pronunciará de forma clara e precisa sobre a cualificación que lle mereza a mostra analizada.

3. Cando do resultado da análise inicial se deduzan incumprimentos e no suposto de que a empresa non acepte os devanditos resultados, sen prexuízo de acreditar o que conveña ao seu dereito por calquera medio de proba, poderá solicitar a realización da análise contradictoria, de acordo cunha das dúas posibilidades seguintes:

a) Designando, no prazo de cinco días hábiles, unha persoa perita de parte para a súa realización no laboratorio que

practicou a análise inicial, seguindo as mesmas técnicas empregadas por este e en presenza do técnico que certificou a devandita análise ou de persoa designada por el. Para tal fin, comunicáraselle á persoa interesada a data e a hora para a realización da análise contraditoria.

b) Comunicando, no prazo de oito días hábiles, a súa intención de realizar a análise contraditoria nun laboratorio oficial ou privado autorizado, utilizando as mesmas técnicas empregadas na análise inicial. O resultado analítico e, se é o caso, o informe técnico complementario deberán ser remitidos no prazo máximo dun mes, contado a partir da comunicación da súa intención de realizar a análise contraditoria. De transcorrer o devandito prazo sen que se remítise o resultado da análise entenderase que renuncia ao seu dereito de realización da análise contraditoria.

A renuncia expresa ou tácita a efectuar a análise contraditoria ou a non achega da mostra que estea en poder do interesado supón a aceptación dos resultados aos cales se chegase na práctica da primeira análise.

4. De existir desacordo entre os ditames das análises inicial e contraditoria, o órgano competente designará outro laboratorio oficial ou oficialmente acreditado que, tendo á vista os antecedentes das anteriores análises e utilizando a terceira mostra, realizará con carácter urxente unha terceira análise, que será dirimente e definitiva.

5. Os gastos que deriven da realización da análise contraditoria serán por conta de quen a promova; os orixinados pola realización das análises inicial e dirimente serán por conta da empresa, a non ser que os resultados da dirimente rectifiquen os da análise inicial, caso no que as dúas serán sufragadas pola administración.

Artigo 65. Casos especiais na realización das probas analíticas

1. No suposto de produtos de difícil conservación no seu estado inicial ou de produtos perecedoiros en xeral, cando razóns de urxencia polos perigos que puideren existir para a seguridade dos consumidores ou circunstancias técnicas o aconsellen, poderanse convocar nun mesmo acto e no mesmo laboratorio tres persoas peritas na materia, dúas delas nomeadas pola administración e unha en representación do interesado, para que practiquen as análises inicial,

contraditoria e, se for o caso, a dirimente, sen solución de continuidade.

2. Con independencia do previsto no artigo anterior, cando o motivo da toma de mostras sexa a realización de ensaios analíticos sobre produtos sometidos a certificación ou homologación que se sometan a investigación para determinar a súa seguridade ou aptitude funcional, ou nos supostos en que non sexa posible a súa obtención por triplicado no momento da toma de mostras, o resultado dos ensaios poderá quedar acreditado cun único resultado analítico obtido nun laboratorio oficial dunha mostra composta dun único exemplar.

Nestes casos, a realización das probas notificaráselles previamente ás partes interesadas das que se teña coñecemento, co obxecto de que poidan comparecer e efectuar cantas alegacións coiden oportunas.

Capítulo III

Medidas administrativas de corrección do mercado

Artigo 66. Medidas administrativas para a corrección do mercado

1. A Administración autonómica competente en materia de consumo poderá adoptar as medidas de corrección do mercado dirixidas á neutralización dos riscos que poidan comprometer a seguridade dos consumidores, así como a esclarecer as responsabilidades que en cada caso poidan concorrer.

2. As medidas ás que fai referencia este artigo poderán afectar tanto os responsables da prestación do servizo coma, cando sexa o caso, os responsables da produción, distribución ou comercialización do produto, ben ou servizo, ou calquera outra persoa que estea a contribuír ao risco ou da cal dependa a efectividade das medidas adoptadas.

3. As medidas provisionais poden ter unha ou varias persoas destinatarias concretas ou unha pluralidade indeterminada de persoas, ou mesmo carácter xeral.

4. Os gastos que deriven da adopción e da execución das medidas previstas neste artigo serán por conta daqueles que coas súas condutas os orixinasen.

5. Ningunha das medidas ás que se refiren as alíneas anteriores ten carácter sancionador e, agás no suposto de que se levanten de oficio, manteranse mentres a empresa produtora, fabricante, importadora do produto ou prestadora do servizo non probe que cesaron as condicións que aconsellaron a súa adopción.

6. A adopción de calquera das medidas anteriores é compatible coa iniciación previa, simultánea ou posterior dun procedemento sancionador.

Artigo 67. Tipos de medidas de corrección do mercado

Sen prexuízo de que poida emprenderse calquera outra actuación que se considere oportuna, as medidas previstas no artigo anterior consistirán nunha ou varias das seguintes:

a) Acordar a inmovilización, a retirada do mercado e mesmo a recuperación dos consumidores dun produto inseguro, asegurándose, se for preciso, da súa posterior destrución.

b) Para todo produto sobre o cal existan indicios razoables de que poida ser inseguro poderase prohibir temporalmente que se comercialice mentres se efectúen as inspeccións ou as verificacións necesarias para clarificar de forma suficiente as condicións de seguridade do produto.

c) Cando se teña comprobado de forma suficiente o carácter inseguro dun produto ou o incumprimento da normativa que lle sexa aplicable nunha actividade de prestación de servizos poderase prohibir a posta no mercado do produto ou a prestación dos devanditos servizos.

d) Impor condicións previas á comercialización dun produto ou á prestación dun servizo nos casos nos que os incumprimentos normativos poidan ser corrixidos ou o posible risco diminúa de forma ostensible mediante a inclusión de advertencias adecuadas.

e) Suspende ou prohibir a actividade, a oferta, a promoción ou a venda de bens ou a prestación de servizos.

f) Dispor, mesmo mediante a publicación de avisos especiais, que as persoas expostas ao risco ou cuxos intereses económicos ou sociais puideren ter resultado prexudicados sexan informadas convenientemente.

g) Clausurar de forma temporal establecementos ou instalacións.

Artigo 68. Procedemento de adopción de medidas definitivas

1. A tramitación do procedemento administrativo correspondente realizarase de acordo co previsto na lexislación aplicable. As actuacións entenderanse coas persoas interesadas das que se teña coñecemento.

2. Atendendo a gravidade dos feitos e co fin de evitar danos irreparables, poderase acordar a tramitación de urxencia do procedemento administrativo. En calquera fase deste, o órgano competente poderá ordenar a práctica das inspeccións e dos controis necesarios para a clarificación dos feitos.

3. A resolución do procedemento administrativo non impedirá a iniciación dun procedemento sancionador de se comprobar a concorrencia de infraccións administrativas.

4. O responsable deberá asumir os gastos derivados da adopción das medidas provisionais cando sexan definitivas por unha resolución administrativa firme, mentres que os gastos derivados das probas e os ensaios correrán por conta de quen os promova.

5. Co obxecto de garantir a eficacia das resolucións adoptadas, o interesado deberá achegar unha xustificación documental que acredite o cumprimento das obrigas impostas. Se se considera necesario, estas practicaranse en presenza do persoal da Inspección de Consumo.

6. Cando o procedemento de adopción de medidas fose iniciado por motivos relacionados coa seguridade dun produto, non será necesaria a realización dos trámites de audiencia e proba cando fosen realizados ante o mesmo suposto de feito e ante idéntica medida no procedemento administrativo que fose tramitado por outra Administración autonómica, a Administración do Estado ou outra de ámbito superior. Neste caso, no expediente administrativo incluírase unha identificación do procedemento e do órgano onde se realizaron os devanditos trámites, así como toda a documentación que se recibise ao respecto. Tampouco se realizará o trámite de audiencia naqueles casos nos que for imposible a localización ou a identificación das persoas produtoras ou distri-

buidoras do produto ou prestadoras do servizo de que se trate, causantes do risco.

Artigo 69. Medidas provisionais

1. Logo de se iniciar o procedemento, o órgano administrativo competente para a súa resolución poderá adoptar as medidas provisionais que considere oportunas de entre as sinaladas no artigo 67, para asegurar a eficacia da resolución que poida recaer, de existiren elementos de xuízo para isto.

2. Antes da iniciación do procedemento administrativo, o órgano competente poderá adoptar as medidas correspondentes naqueles casos nos que a urxencia, a incerteza científica derivada da aplicación do principio de cautela sobre a existencia dun risco para a saúde ou a seguridade ou os demais dereitos dos consumidores, ou a constatación dunha irregularidade no transcurso dunha actuación de inspección aconsellen tal adopción en prol de evitarlles posibles prexuízos irreparables. En particular, poderase ordenar a inmovilización e a retirada de produtos, a súa recuperación dos consumidores, a suspensión de actividades ou da subministración aos consumidores do ben ou servizo que estea a causar o dano ou poña en risco a seguridade dos consumidores, sen prexuízo de que se poidan aplicar todas aquelas medidas que se coiden necesarias e proporcionadas ao risco ou ao dano presunto ou demostrado.

3. No suposto de adopción de medidas provisionais con anterioridade ao inicio do procedemento, estas deberán ser confirmadas, modificadas ou levantadas no acordo de iniciación do procedemento, que se deberá efectuar no prazo dos quince días seguintes á súa adopción.

Artigo 70. Multas coercitivas

1. Co fin de garantir a eficacia das resolucións recollidas no artigo anterior e, de modo especial, daquelas que se emitisen como consecuencia de condutas reiteradas de posta no mercado de produtos que xeren riscos para a seguridade dos consumidores, o órgano autonómico competente en materia de consumo poderá, de conformidade coa lexislación vixente, impor multas coercitivas.

2. A imposición dunha multa coercitiva irá precedida do preceptivo requirimento de execución da resolución pola que se

adoptou a medida provisional, coa advertencia ao destinatario do prazo do que dispón para o seu cumprimento e da contía da multa coercitiva que lle pode ser imposta no caso de incumprimento. O prazo sinalado debe ser, en todo caso, suficiente para o cumprimento da obriga de que se trate, e a multa proporcionada á gravidade e á alarma social xerada, sen que poida exceder nunca os 3.000 euros.

3. De comprobar a administración o incumprimento do ordenado, poderá reiterar as citadas multas por períodos que non poden ser inferiores ao indicado no primeiro requirimento.

4. Estas multas serán independentes das que se poidan impor en concepto de sanción e son compatibles con elas.

Capítulo IV

Competencias das entidades locais e coordinación e cooperación coa Administración autonómica competente en materia de consumo

Artigo 71. Competencias das corporacións locais en materia de consumo

1. Correspóndelles ás entidades locais promoveren e desenvolveren a protección e a defensa dos consumidores nos seus respectivos ámbitos territoriais, co alcance e contido que lles atribúen esta lei e o resto das normas xurídicas aplicables, no marco da planificación e a programación que estableza a Administración autonómica.

2. As administracións locais exercerán, en particular, as seguintes competencias:

a) A execución das medidas que fosen adoptadas pola Administración autonómica competente en materia de consumo en colaboración coa Inspección de Consumo.

b) A inspección, a verificación, a corrección e a sanción do incumprimento dos requisitos establecidos na normativa de protección dos consumidores no ámbito da venda ambulante ou non sedentaria, feiras e mercados.

c) A fixación, de acordo cos límites establecidos legalmente, do importe das sancións a que fai referencia a letra anterior, que poderá ser obxecto de regulación por medio da correspondente ordenanza local de consumo.

d) A adopción de medidas urxentes, que lle deberán ser comunicadas de forma inmediata ao órgano autonómico competente en materia de consumo.

e) A información e o asesoramento aos consumidores, a súa formación e educación.

f) O establecemento de oficinas ou servizos de atención ao consumidor, feito que se lle deberá comunicar ao órgano autonómico competente en materia de consumo.

g) A recepción das reclamacións dos consumidores do seu ámbito territorial e a realización de mediación entre os consumidores e as empresas de todas elas, como paso previo á súa derivación á administración competente para a súa tramitación.

h) O fomento dos sistemas de resolución extraxudicial de conflitos, en particular do sistema arbitral de consumo.

i) O apoio e o fomento das organizacións de consumidores radicadas no seu territorio.

j) A promoción de órganos de participación cidadá en materia de consumo.

3. As entidades locais, con respecto á normativa estatal e autonómica aplicable, poderán aprobar ordenanzas en materia de consumo para o mellor cumprimento da normativa de defensa do consumidor.

4. De forma xeral, as administracións locais poderán ordenar a realización de actuacións de inspección no seu ámbito competencial. Dos resultados destas actuacións daráselle conta ao órgano da Administración autonómica competente en materia de consumo.

5. Naqueles casos nos que a Administración local afectada non dispoña dos medios técnicos ou económicos necesarios poderá solicitarlle ao órgano autonómico competente a execución subsidiaria de determinadas funcións das mencionadas nas alíneas anteriores.

6. A Administración autonómica, de acordo coa normativa aplicable, poderalles delegar competencias autonómicas ás entidades locais.

Artigo 72. Órganos de cooperación e coordinación

A Administración autonómica competente en materia de consumo promoverá a creación de órganos de cooperación e coordinación entre as distintas administracións en Galicia para o mellor cumprimento das súas competencias en materia de defensa do consumidor.

Artigo 73. Coordinación e cooperación de actuacións en materia de consumo coas entidades locais

1. As diferentes administracións locais exercerán as súas actuacións en materia de consumo ás que fai referencia o artigo 71 de forma coordinada, sen prexuízo do respecto da autonomía que a tales entidades lles atribúa a lexislación vixente, polo órgano autonómico competente nesta materia.

2. A Administración autonómica competente en materia de consumo creará un órgano colexiado de coordinación, cooperación e participación entre a Administración autonómica e as entidades locais, coas características e a composición que se determinen de acordo co establecido na Lei de Administración local de Galicia.

3. Sen prexuízo do establecido na alínea anterior, a Administración autonómica competente en materia de consumo poderá establecer foros de coordinación coas entidades locais, así como subscribir con elas os protocolos ou os convenios de colaboración que consideren oportunos co fin de desenvolver e coordinar as competencias en materia de consumo.

4. A coordinación prevista nas alíneas anteriores respectará, en todo caso, a autonomía local e limitarase a aquelas competencias concorrentes das dúas administracións no eido da defensa do consumidor e a aquelas que así se determinen conxuntamente, e poderá ser obxecto de control polo Parlamento de Galicia. A mencionada coordinación respectará igualmente as competencias que na coordinación, a asistencia e a cooperación lles correspondan ás provincias, mancomunidades, áreas metropolitanas e demais figuras de organización supramunicipal.

Título III

Réxime sancionador

Capítulo I

Disposicións xerais

Artigo 74. Competencias sancionadoras

Correspóndelle á Comunidade Autónoma de Galicia a potestade para sancionar as condutas tipificadas como infraccións en materia de defensa dos consumidores, mesmo aquelas que afecten sectores que contén con regulación específica, sen prexuízo das responsabilidades civís, penais ou doutra índole nas que se poida incurrir.

Artigo 75. Administración competente

1. A Comunidade Autónoma de Galicia sancionará as infraccións en materia de defensa dos consumidores cometidas no seu territorio ou como consecuencia de ofertas, comunicacións comerciais ou calquera outro tipo de propostas dirixidas aos consumidores da Comunidade Autónoma de Galicia, calquera que sexa a nacionalidade, o domicilio de quen os realice e con independencia do lugar no que radiquen os seus establecementos.

2. As infraccións entenderanse cometidas en calquera dos lugares nos que se desenvolvan as accións ou as omisións constitutivas delas e, ademais, agás no caso de infraccións relativas aos requisitos dos establecementos e as instalacións ou do persoal, en todos aqueles nos que se manifeste a lesión ou o risco para os intereses dos consumidores protexidos pola norma sancionadora.

3. As autoridades competentes en materia de consumo sancionarán, así mesmo, as condutas tipificadas como infraccións en materia de defensa dos consumidores das empresas dos sectores que contén con regulación específica e as prácticas comerciais desleais cos consumidores.

Artigo 76. Actuacións ou omisións infractoras

1. Cada feito infractor, xa sexa unha actuación ou unha omisión, será sancionado independentemente aplicando a sanción correspondente, agás no suposto de que un feito constitúa dúas ou máis infraccións ou cando unha sexa o medio necesario para cometer outra, caso no que se aplicará a sanción prevista para a infracción máis grave na súa metade superior.

2. Considérase que un feito infractor é independente doutro cando a comisión dun poida realizarse sen a realización do

outro e viceversa. Neste suposto imporanse tantas sancións coma feitos realizados.

Artigo 77. *Non bis in idem*

1. Non se producirá en ningún caso unha dobre sanción polos mesmos feitos, sempre que se aprecie identidade de suxeito e fundamento en función dos mesmos intereses públicos protexidos, todo isto sen prexuízo de que se poidan exixir as demais responsabilidades que se deduzan doutros feitos ou infraccións concurrentes.

Neste suposto, o órgano competente resolverá a non exibilidade de responsabilidade administrativa en calquera momento da instrución do procedemento no que queden acreditadas estas circunstancias.

2. De acordo co principio de territorialidade, o feito de que unha Comunidade Autónoma distinta da galega impuxese unha sanción non suporá a imposibilidade de que a Comunidade Autónoma de Galicia poida impor novas sancións polos mesmos feitos, salvo que se acredite que durante a tramitación do procedemento sancionador se tiveron en conta os dereitos dos consumidores da Comunidade Autónoma de Galicia para a súa imposición.

Artigo 78. Concorrenza de procedementos

1. Se, iniciado un procedemento sancionador, se considera que os feitos poden ser constitutivos de ilícito penal, comunicaráse ao Ministerio Fiscal e suspenderase o procedemento e os prazos de prescrición e caducidade ata que recaia resolución xudicial e esta sexa comunicada á administración competente en materia de consumo.

2. O órgano competente suspenderá igualmente a resolución do procedemento e os prazos de prescrición e caducidade cando, polos mesmos feitos, se estea instruindo unha causa penal perante os tribunais de xustiza ata que recaia resolución xudicial. As medidas administrativas que fosen adoptadas para salvagardar a saúde e a seguridade das persoas manteranse mentres a autoridade xudicial non se pronuncie sobre elas.

3. En todo caso, os feitos declarados probados por resolución xudicial penal firme vinculan os órganos administrativos respecto dos procedementos sancionadores que tramiten.

4. De se acreditar que se está a seguir un procedemento polos mesmos feitos perante os órganos da Unión Europea, aprazarase a resolución do procedemento e suspenderase este, así como os prazos de prescripción e caducidade. A suspensión levantarase logo de que aqueles diten resolución firme.

5. No caso de que os órganos comunitarios tivesen imposto unha sanción, o órgano competente para resolver deberá tela en conta para os efectos de graduar a sanción que, se é o caso, deba impor, e poderá compensala, sen prexuízo de declarar a comisión da infracción.

Capítulo II

Infraccións e sancións

Artigo 79. Carácter das infraccións en materia de defensa dos consumidores

As infraccións en materia de defensa do consumidor consideraranse, en todo caso, infraccións en materia de disciplina de mercado.

Artigo 80. Clasificación das infraccións

As infraccións en materia de defensa do consumidor clasifícanse como leves, graves e moi graves, de acordo co establecido nos artigos seguintes.

Artigo 81. Infraccións leves

As infraccións seguintes cualifícanse como leves:

1.— A obstrución ou a negativa a subministrar datos ou a facilitar a información requirida polas autoridades competentes ou os seus axentes para o cumprimento das funcións de información, vixilancia, inspección, tramitación e execución.

2.— O incumprimento da normativa reguladora dos prezos ou das contraprestacións que non teñan o carácter de graves ou moi graves.

3.— A ausencia de corrección no trato, na consideración ou no respecto aos consumidores que non teñan o carácter de graves ou moi graves.

4.— Exixirle algunha contraprestación ou xerarlle gastos ou disposición de diñeiro ou calquera outro ben a un consumidor como consecuencia da recepción de comunicacións comerciais ou publicidade, con independencia do medio utilizado.

5.— A negativa inxustificada a satisfacer as demandas do consumidor, producidas de boa fe ou conforme o uso establecido, cando a súa satisfacción estea dentro das dispoñibilidades da empresa vendedora ou prestadora dun servizo, así como calquera forma de discriminación con respecto ás referidas demandas.

6.— A non entrega do resgardo de depósito aos consumidores no caso de depósito dun ben para calquera tipo de intervención ou operación, a non elaboración dun orzamento previo, a non extensión da correspondente factura pola venda de bens ou prestación de servizos ou a non entrega do documento xustificativo da relación de consumo nos casos nos que sexa preceptivo ou cando o solicite o consumidor, ou a entrega sen cumprir cos requisitos normativamente establecidos.

7.— O incumprimento das disposicións relativas á normalización ou á tipificación de bens ou servizos que se produzan, comercialicen ou existan no mercado.

8.— O incumprimento das disposicións que regulen a marcación, a etiquetaxe e o envasado de produtos, así como a publicidade sobre bens e servizos, que non teñan o carácter de graves ou moi graves.

9.— O incumprimento das disposicións sobre utilización de marcacións, cuños e contramarcas.

10.— O incumprimento das normas relativas á documentación, á información, aos libros ou aos rexistros establecidos obrigatoriamente para o adecuado réxime e funcionamento da empresa, da instalación ou do servizo e como garantía para a protección do consumidor.

11.— Non dispor das follas de reclamación establecidas normativamente, ou non exhibir de xeito visible o cartel anunciador da súa existencia, así como negar a súa entrega aos consumidores que o soliciten.

12.— Non dar resposta ás reclamacións dos consumidores ou realizalo fóra do prazo establecido.

13.— Non formalizar por escrito as ofertas, as condicións ou as manifestacións cando así se exixa na normativa aplicable.

14.— Non xustificar a recepción dunha reclamación ou facelo con incumprimento do exixido regulamentariamente.

15.— Os incumprimentos dos requisitos, das obrigas ou das prohibicións previstas nesta lei ou noutras normas de protección dos consumidores que non teñan a cualificación de infraccións graves ou moi graves nos artigos seguintes.

Artigo 82. Infraccións graves

As infraccións seguintes cualificaranse como graves:

1.— A reincidencia en infraccións leves.

2.— Facilitar información falsa, inexacta ou enganosa ás administracións en relación coa defensa dos dereitos dos consumidores.

3.— A obstrución ou a negativa reiterada a subministrar datos ou a facilitar as funcións de información, vixilancia ou inspección. En todo caso, entenderase que existe reiteración cando, logo de realizados dous requirimentos por parte da inspección, non se dea cumprimento ao requirido neles.

4.— A resistencia, a coacción, a ameaza, a represalia ou calquera outra forma de presión a consumidores ou organizacións de consumidores que promovesen ou pretendan promover calquera clase de acción legal, denuncia, reclamación ou participación en procedementos xa iniciados, así como a tentativa de exercitar tales actos.

5.— A fraude na prestación de toda clase de servizos, de forma que se incumpran as condicións, a calidade, a cantidade, a intensidade ou a natureza deles, conforme a categoría con que estes se ofrezan ou correspondan á súa natureza. Para os efectos anteriores, considerárase fraude o mero incumprimento do pactado ou exixible sen necesidade de existencia dun ánimo específico.

6.— A exixencia de calquera contraprestación por unha empresa aproveitándose dunha posición de poder respecto dun consumidor ou nunha situación na que se atope minuada a liberdade de elección do consumidor por calquera

circunstancia ou no suposto no que se vincule a execución doutro contrato á satisfacción da devandita contraprestación, sempre que non teña o carácter de moi grave.

7.— As limitacións ou as exixencias inxustificadas ao dereito do consumidor de pór fin aos contratos de prestación de servizos ou subministración de produtos de tracto sucesivo ou continuado, a obstaculización ao exercicio de tal dereito do consumidor a través do procedemento pactado, a falta de previsión deste ou a falta de comunicación ao consumidor do procedemento para se dar de baixa no servizo.

8.— A elaboración, a distribución, a subministración ou a venda de bens ou servizos cando a súa composición ou calidade ou características non se axusten ás disposicións vixentes ou difiran das declaradas por calquera medio, ou das que obxectivamente poida esperar o consumidor.

9.— A realización de transaccións nas cales se impoña inxustificadamente ao consumidor a condición expresa ou tácita de comprar unha cantidade mínima ou produtos non solicitados, ou a de prestarlle ou prestar el un servizo non pedido ou non ofrecido.

10.— A venda ao público de bens ou a prestación de servizos a prezos superiores aos máximos legalmente establecidos.

11.— O acaparamento ou a detración inxustificada ao mercado de materias ou produtos destinados directa ou indirectamente á subministración ou á venda ao público, cando tales actividades poidan causar un prexuízo para o consumidor.

12.— O incumprimento das disposicións administrativas sobre prohibición de elaborar e/ou comercializar determinados produtos ou servizos e a comercialización ou a distribución daqueles que precisen autorización administrativa e, en especial, a súa inscrición no Rexistro Xeral Sanitario, sen dispor dela.

13.— A elaboración, a distribución, a subministración ou a venda de bens aos cales se lles engadise ou se lles subtraese calquera substancia ou elemento para variar a súa composición, estrutura, peso ou volume con fins fraudulentos, para corrixir defectos mediante procesos ou procedementos que non estean expresa e regulamentariamente autorizados, ou

para encubrir a inferior calidade ou a alteración dos produtos utilizados.

14.— A fraude en canto á orixe, a calidade, a composición, a cantidade, o peso ou a medida de calquera clase de bens ou servizos destinados ao público. Para os efectos anteriores, considerarase fraude o mero incumprimento do exixible sen necesidade de existencia dun ánimo específico.

15.— A presentación mediante determinados envases, etiquetas, rótulos, peches, precintos ou calquera outra información ou publicidade que induza a engano ou confusión ou enmascare a verdadeira natureza do produto ou servizo.

16.— Non remitir as gravacións das conversacións cos consumidores no prazo establecido ou facelo sen cumprir cos requisitos exixidos para iso.

17.— O incumprimento das disposicións sobre saúde ou seguridade en canto afecten ou poidan supor un risco para o consumidor.

18.— O incumprimento das disposicións e do réxime sobre garantía ou conformidade dos produtos de consumo, así como a insuficiencia da asistencia técnica en relación coa ofrecida ou exixible polo consumidor na adquisición de tales bens.

19.— A omisión da información necesaria na publicidade ou na oferta comercial de bens e servizos.

20.— Salvo que supoña a comisión dunha infracción moi grave, o incumprimento do réxime establecido en materia de contratos formalizados fóra dos establecementos mercantís ou o de contratación a distancia, en especial, no suposto de pagamento mediante tarxeta, a non anulación inmediata do cargo exixido polo consumidor coas correspondentes anotacións de cargo e reabamento nas contas do empresario e do consumidor titular da tarxeta.

21.— A exhibición ou a introdución en calquera comunicación do distintivo de adhesión ao sistema arbitral de consumo sen estar adherido a el ou o de adhesión sen limitacións ao devandito sistema cando existisen.

22.— O incumprimento de laudos arbitrais ou de calquera acordo ao cal se tivese chegado co consumidor despois da presentación da reclamación.

23.— A realización de prácticas comerciais desleais ou de publicidade ilícita.

24.— A suspensión do servizo de carácter continuado con posterioridade á presentación dunha reclamación mentres non se dea resposta a ela, de estar esta relacionada co motivo da suspensión.

25.— A ausencia de corrección, consideración ou respecto aos consumidores con actuacións ofensivas.

26.— A realización de calquera tipo de publicidade por parte dunha empresa co fin de mostrar unha imaxe favorable sobre ela, con independencia do ámbito ao que se refira, sen ser certo, sempre que non deba cualificarse como moi grave.

27.— A exhibición dun selo de confianza ou de calidade ou dun distintivo equivalente sen ter obtido a necesaria autorización, ou a exhibición de distintivos ou mencións que evoquen directa ou indirectamente un selo de confianza, de calidade ou un distintivo equivalente que é obxecto de regulación.

28.— A realización de prácticas abusivas.

29.— A introdución de cláusulas abusivas.

30.— A non constitución de avais, seguros ou garantías a favor dos consumidores establecidos regulamentariamente.

31.— Causarlle calquera prexuízo, directo ou indirecto, a un consumidor, como consecuencia da presentación por parte deste dunha reclamación, así como a non satisfacción aos consumidores das indemnizacións, das compensacións ou das reparacións establecidas regulamentariamente.

32.— Na contratación con consumidores, obrígalos a comparecer persoalmente para realizar cobramentos, pagamentos ou outros trámites similares, ou non garantirse, por parte do empresario, a constancia do acto realizado.

33.— A vulneración dos dereitos lingüísticos dos consumidores.

34.— O incumprimento ou a non acreditación de lle ter facilitado ao consumidor a información previa ao contrato exixida regulamentariamente.

35.— A manipulación, o traslado ou a disposición en calquera forma de mercadoría cautelarmente intervida.

36.— As condutas discriminatorias no acceso a bens e á prestación de servizos e, en especial, as previstas como tales na Lei orgánica 3/2007, do 22 de marzo, para a igualdade de mulleres e homes.

37.— A manifestación unilateral da mora pola empresa en contra do establecido no artigo 37 desta lei.

38.— O incumprimento das disposicións sobre crédito ao consumo.

39.— O corte de subministración de servizos de interese xeral de tracto sucesivo ou continuado, sen constancia efectiva de recepción previa pola persoa consumidora dunha notificación na que se lle concede prazo suficiente para alegar o motivo que poida esgrimirse como fundamento do corte, e sen as previas autorizacións administrativas ou xudiciais que, se é o caso, poidan proceder.

40.— O incumprimento, por parte dos provedores e das provedoras de servizos de acceso a redes de telecomunicacións e titulares de medios de pagamento utilizados nas transaccións electrónicas, das obrigacións impostas nesta lei ou nas leis sectoriais relevantes en materia de consumo.

41.— A imposición inxustificada ás persoas consumidoras do deber de compareceren persoalmente para exercer os seus dereitos ou realizar cobramentos, pagamentos ou trámites similares, ou exixirlles de forma abusiva o cubrimento de impresos e a achega de datos que impoñan molestias desproporcionadas, así como obstaculizar, impedir ou dificultar que as persoas consumidoras poidan exercer os seus dereitos.

Artigo 83. Infraccións moi graves

As infraccións seguintes cualifícanse como moi graves:

1.— A reincidencia en infraccións graves.

2.— O incumprimento do réxime establecido en materia de contratos formalizados fóra dos establecementos mercantís ou o de contratación a distancia clasifícanse como infraccións moi graves cando o volume da facturación realizada ao que se refire a infracción sexa superior a 601.012,10 euros.

3.— A negativa absoluta a lles facilitar información ou prestar colaboración aos servizos de control e inspección.

4.— A resistencia, a coacción, a ameaza, a represalia ou calquera outra forma de presión ao persoal das administracións públicas encargado das funcións de inspección ou vixilancia, tramitación e corrección do mercado, así como a tentativa de exercitar tales actos.

5.— Non dispor de oficinas físicas de atención persoal ao consumidor cando así sexa obrigatorio ou incumprir os requisitos exixidos para o seu funcionamento.

6.— Non dispor dun número de teléfono totalmente gratuíto de atención ao consumidor ou dun correo electrónico cando sexa preceptivo, ou incumprir os requisitos regulamentariamente establecidos para o seu funcionamento.

Artigo 84. Infraccións moi graves por concorreren determinadas circunstancias

As infraccións graves clasifícanse como moi graves cando se dea algunha das seguintes circunstancias:

a) Que produzan unha alteración social grave que orixine alarma ou desconfianza nos consumidores ou que os prexudique con carácter xeral con relación a un sector económico.

b) Que se cometesen aproveitando a situación especial de desequilibrio ou indefensión de determinados consumidores ou de colectivos especialmente protexidos.

c) Que se cometesen valéndose de situacións de necesidade de determinadas persoas ou de bens ou servizos de uso ou consumo ordinario e xeneralizado.

d) Que creasen ou orixinasen situacións de necesidade aos consumidores.

e) Que as persoas infractoras as cometesen valéndose da súa situación de predominio nun sector do mercado.

f) Que exista reincidencia en infraccións graves, sempre e cando non sexan á vez consecuencia da reincidencia en infraccións leves.

g) Que se crease unha situación de desabastecemento dun sector ou dunha zona de mercado.

h) Que a contía do beneficio obtido como consecuencia directa ou indirecta da infracción supere o importe máximo establecido para as sancións aplicables ás infraccións cualificadas como graves.

i) A aplicación de prezos ou marxes comerciais en contía moi superior aos límites autorizados ou comunicados á administración competente, así como a concorrencia na maioría dos bens e servizos ofrecidos por unha empresa de prezos que excedan tales límites aínda que, individualmente considerados, non resulten excesivos.

Artigo 85. Reincidencia e reiteración

1. A reincidencia aplicarase na clasificación das infraccións, entendendo que existe reincidencia cando se cometa no prazo de cinco anos máis dunha infracción da mesma natureza e así se declarase por resolución firme en vía administrativa.

2. A reiteración aplicarase na gradación das sancións, entendendo que, dentro dun procedemento, existe reiteración cando, téndose iniciado con anterioridade outro procedemento pola comisión dunha infracción, o responsable desta persista na comisión da mesma infracción.

3. Non se poderá apreciar a circunstancia de reiteración cando para determinar a clasificación da infracción se considere que existe reincidencia.

Artigo 86. Sancións

1. As sancións aplicables ás infraccións previstas nesta lei serán as seguintes:

a) As infraccións leves serán sancionadas con multa de 150 a 3.000 euros e poderán superar esta cantidade, ata alcanzar

o triplo do valor dos bens ou os servizos obxecto de infracción, ou do custo da campaña publicitaria ou das comunicacións comerciais, sempre que a infracción se cometa a través destes medios.

b) As infraccións graves serán sancionadas con multa de 3.001 a 15.000 euros e poderán superar esta cantidade, ata alcanzar o quintuplo do valor dos bens ou os servizos obxecto de infracción, ou do custo da campaña publicitaria ou das comunicacións comerciais, sempre que a infracción se cometa a través destes medios.

c) As infraccións moi graves serán sancionadas con multa de 15.001 a 600.000 euros e poderán superar esta cantidade, ata alcanzar o quintuplo do valor dos bens ou os servizos obxecto de infracción, ou do custo da campaña publicitaria ou das comunicacións comerciais, sempre que a infracción se cometa a través destes medios.

2. Aquelas empresas que fosen sancionadas pola comisión de infraccións graves ou moi graves incorrerán, ademais, de conformidade coa Lei de contratos do sector público, na prohibición establecida nela para as empresas sancionadas en materia de disciplina do mercado.

3. Aquelas empresas que fosen sancionadas pola comisión de infraccións moi graves non poderán recibir axudas de ningunha clase, nin directas nin indirectas, da Administración autonómica durante o prazo de catro anos desde que a sanción sexa firme en vía administrativa ou, de ser o caso, xudicial.

4. Non será aplicable o establecido nas alíneas 2 e 3 deste precepto se, iniciado un procedemento como consecuencia dunha reclamación, no período de alegacións ao acordo de iniciación do procedemento se lles deu satisfacción a todas as persoas reclamantes e así consta acreditado no expediente, ou a empresa somete a resolución da controversia á arbitrase de consumo ou a calquera outra institucional.

Artigo 87. Gradación das sancións

Para determinar a contía da sanción dentro dos límites mínimos e máximos establecidos, débense ter en conta as circunstancias agravantes, atenuantes e mixtas recollidas nos artigos seguintes, sen que estas circunstancias poidan, en ningún caso, supor un cambio na cualificación da infracción.

Artigo 88. Circunstancias agravantes

Son circunstancias agravantes as seguintes:

- a) A reiteración das condutas infractoras.
- b) A existencia de advertencias ou de requirimentos previos formulados pola administración para que se emenden as irregularidades detectadas.
- c) A posición relevante da empresa infractora no mercado.
- d) O feito de aproveitarse de que as persoas afectadas pertencen a colectivos especialmente protexidos.
- e) O incumprimento xeneralizado dentro dun sector.
- f) A utilización de métodos, sistemas de contratación ou interpretacións normativas co fin de eludir a aplicación dunha norma de protección ao consumidor.
- g) A vontade manifesta de non reparar os prexuízos causados ao consumidor.
- h) A existencia de dolo.
- i) Aproveitarse dunha posición de poder respecto dun consumidor ou dunha situación na que se atope minguada a liberdade de elección do consumidor por calquera circunstancia.
- j) A existencia de risco para a saúde.

Artigo 89. Circunstancias atenuantes

Son circunstancias atenuantes as seguintes:

- a) A reparación dos prexuízos producidos ao consumidor e que orixinaron a incoación do procedemento sancionador.
- b) O acordo de reparación co consumidor.
- c) O sometemento dos feitos á arbitrase de consumo ou a calquera outra institucional.
- d) A simple inobservancia das normas por erro ou ignorancia.

Artigo 90. Circunstancias mixtas

Son circunstancias mixtas as seguintes:

- a) O volume de negocio con relación aos feitos obxecto da infracción e a capacidade económica da empresa.
- b) A contía do beneficio obtido.
- c) Os danos ou as perdas causadas aos consumidores.
- d) O número de consumidores afectados.
- e) O grao de intencionalidade.
- f) O período durante o cal se cometeu a infracción.

Artigo 91. Imposición das sancións

1. As sancións pecuniarias, dentro dos límites mínimos e máximos establecidos, dividiranse en tres tramos iguais.

Cando non concorran ningunha circunstancia nin agravante nin atenuante imponse a sanción no seu grao medio. De concorreren circunstancias atenuantes, imponse a sanción no seu grao mínimo, sen prexuízo do establecido no artigo seguinte. De concorreren circunstancias agravantes, imponse a sanción no seu grao máximo.

Na imposición das sancións poderanse compensar as circunstancias agravantes coas atenuantes, agás cando se acredite a existencia de dolo, o que suporá a imposición da sanción no seu grao máximo.

2. As sancións débense impor de modo que a comisión da infracción non resulte máis beneficiosa para a persoa infractora que o cumprimento das normas infrinxidas.

Artigo 92. Redución e eficacia das sancións

1. As sancións pecuniarias imponse, dentro dos límites máximos e mínimos correspondentes, nas seguintes contías:

- a) Cunha redución dun setenta por cento nos supostos de conformidade co contido do acordo de iniciación de expediente sancionador, sempre que este non se inicie como consecuen-

cia de denuncia ou reclamación dunha persoa prexudicada e se xustifica ter rectificado as circunstancias da infracción cometida. Deberase manifestar a devandita conformidade e xustificar o ingreso da sanción coa dedución no prazo de alegacións concedido, e ese acordo porá fin ao procedemento. O ingreso da sanción coa dedución no prazo indicado suporá a conformidade co contido do acordo de iniciación.

b) No límite mínimo para a sanción prevista para a infracción imputada, nos supostos de conformidade co contido do acordo de iniciación de expediente sancionador, sempre que se procedese a satisfacer os consumidores prexudicados pola infracción e se xustificase ter rectificado as circunstancias da infracción cometida. Neste suposto deberase manifestar a devandita conformidade e xustificar o ingreso da sanción coa dedución e a satisfacción aos prexudicados pola infracción no prazo dun mes desde a notificación do acordo, o cal porá fin ao procedemento. O ingreso da sanción coa dedución no prazo indicado suporá a conformidade co contido do acordo de iniciación. Nese prazo deberase xustificar, en todo caso, a satisfacción ás persoas prexudicadas pola infracción e ter rectificado as circunstancias da infracción cometida.

c) Cunha redución dun vinte e cinco por cento nos supostos de conformidade coa resolución sancionadora, caso no que se deberá manifestar a devandita conformidade e xustificar o ingreso da sanción coa redución no prazo dun mes desde a notificación da resolución. O ingreso da sanción coa dedución no prazo indicado suporá a conformidade coa resolución sancionadora.

2. A interposición de recursos administrativos ou perante a xurisdición contencioso-administrativa suporá a perda da redución realizada.

3. Sen prexuízo do establecido na alínea 5 deste artigo, as resolucións sancionadoras suspenderán a súa executividade sen necesidade de caución ata que se resolva, se é o caso, o recurso contencioso-administrativo interposto contra elas e gañen firmeza en vía xurisdiccional, salvo que, sendo firmes en vía administrativa, non proceda por calquera circunstancia recurso contencioso-administrativo contra elas.

4. No suposto establecido na alínea 1 deste artigo, e no do ingreso da sanción con carácter previo a que as resolucións sancionadoras sexan plenamente executivas de acordo coa

alínea anterior, non suporá indemnización ningunha a favor de quen fixese o ingreso. De ser o caso, procederá a devolución da cantidade efectivamente ingresada sen que proceda aboamento de ningún xuro.

5. Desde a firmeza en vía administrativa das resolucións sancionadoras, a contía das sancións pecuniarias xerará a favor da administración os xuros de mora correspondentes.

Artigo 93. Sancións accesorias

1. A administración pública competente poderá acordar, como sancións accesorias, fronte ás infraccións en materia de defensa dos consumidores previstas nesta norma:

a) O comiso da mercadoría adulterada, deteriorada, falsificada, fraudulenta, non identificada ou que poida entrañar risco para o consumidor.

Os gastos derivados das medidas adoptadas no parágrafo anterior, incluídas, entre outras, as derivadas do transporte, da distribución e da destrución, serán por conta da persoa infractora.

b) A publicidade das sancións impostas, logo de adquiriren firmeza en vía administrativa, así como os nomes, os apelidos, a denominación ou a razón social das persoas naturais ou xurídicas responsables e a índole e natureza das infraccións, sempre que concorran risco para a saúde ou a seguridade dos consumidores, reincidencia en infraccións de natureza análoga ou acreditada intencionalidade na infracción.

2. Non terán o carácter de sancións a publicación, por calquera medio, por parte da Administración competente en materia de consumo dos pronunciamentos xudiciais firmes que ratifiquen sancións impostas en vía administrativa.

Artigo 94. Prescrición das infraccións

1. As infraccións tipificadas por esta lei prescriben aos cinco anos, contados desde o día no que se cometeu a infracción, ou desde a finalización do período de comisión, de se tratar de infraccións continuadas ou de efectos continuados.

2. Excepcionalmente, se os feitos constitutivos de infracción son totalmente descoñecidos por falta de signos externos, o

prazo empeza a computarse no momento no que os feitos se manifestan ou son coñecidos.

3. As actuacións xudiciais penais e a tramitación doutros procedementos administrativos sancionadores, se impiden iniciar ou continuar o procedemento para sancionar as infraccións tipificadas por esta lei, suspenden o prazo de prescrición das infraccións.

4. A denuncia ou a reclamación dunha persoa prexudicada, a incoación do procedemento sancionador e as demais actuacións que legalmente comporten a interrupción suporán a interrupción da prescrición da infracción.

Artigo 95. Prescrición das sancións

1. As sancións prescriben no prazo de catro anos a partir do día seguinte ao día no que a resolución sancionadora devén firme, administrativa ou, se é o caso, xudicialmente.

2. Calquera actuación da administración pública que exixa o cumprimento das sancións suporá a interrupción da prescrición da sanción.

Capítulo III

Responsabilidade polas infraccións

Artigo 96. Responsables

1. Son responsables das infraccións tipificadas por esta lei as persoas físicas ou xurídicas que por acción ou omisión participasen na súa comisión.

2. Son responsables das infraccións tipificadas por esta lei, como autores, as persoas físicas ou xurídicas que as cometan.

3. Se na cadea de produción ou comercialización dos bens ou na prestación dos servizos interveñen diferentes suxeitos, cada un deles é responsable das infraccións que cometese.

Malia o anterior, se na cadea de produción ou comercialización dos bens ou na prestación dos servizos un suxeito coñecía ou debía coñecer a comisión dunha infracción nun chanzo anterior e non adopta as medidas necesarias para a súa corrección ou para evitar a súa continuación, será responsable dela, con independencia das responsabilidades do

resto de intervinientes na cadea de produción ou comercialización dos bens ou na prestación dos servizos.

4. Tamén se considerarán responsables das infraccións aquelas persoas ou entidades, con independencia da súa natureza xurídica ou do seu carácter ou non de empresa ou titular de empresa, que cooperen na comisión dunha conduta ou omisión infractora ou a encubran, e que suxiran, impongan, recomenden ou induzan á realización dunha conduta ou omisión infractora.

5. Se unha infracción lle é imputada a unha persoa xurídica, poden ser consideradas tamén como responsables as persoas que integran os seus organismos reitores ou de dirección ou administración. Para os efectos desta lei, integran os órganos reitores ou de dirección ou administración as persoas que consten nos rexistros públicos como tales, as que fixesen ostentación pública desta condición ou as que actuasen coma se a tiveren.

6. Para os efectos da aplicación desta lei, a actuación dunha empresa élle tamén imputable ás empresas ou ás persoas que a controlen.

7. No caso de infraccións cometidas por persoas xurídicas que se extingan ou se encontren en situación concursal antes de seren sancionadas, a responsabilidade administrativa deberáselles exixir tamén ás persoas físicas que compoñan os órganos de dirección ou administración no momento da comisión da infracción.

8. As sancións impostas antes da extinción da personalidade xurídica, de non seren satisfeitas na liquidación, transmítense aos socios, ás socias ou aos partícipes no capital, os cales deben responder mancomunadamente e ata o límite do valor da cota de liquidación que se lles adxudicase.

9. Sen prexuízo do establecido nas alíneas anteriores e nos artigos seguintes, nos supostos de vendas automáticas de bens ou servizos serán responsables os determinados na normativa de ordenación do comercio retallista aplicable na Comunidade Autónoma de Galicia.

Artigo 97. Bens identificados

1. Nas infraccións cometidas en bens envasados ou identificados, considérase responsable a firma ou a razón social que

figura na etiqueta ou identificación, salvo que se demostre que se falsificou ou que é responsable algún outro integrante da cadea de distribución ou comercialización.

2. A primeira empresa comercializadora na Comunidade Autónoma de Galicia dun ben envasado ou identificado pode ser considerado responsable da infracción cometida.

Artigo 98. Bens non identificados

Se o ben non leva os datos necesarios para identificar o responsable da infracción, de acordo co establecido pola normativa, considéranse responsables os que comercializaron o ben, sen prexuízo do seu dereito de repetición.

Artigo 99. Servizos

Nas infraccións cometidas na prestación de servizos, a empresa ou a razón social obrigada a prestalos, legalmente ou por medio dun contrato co consumidor, será considerada responsable.

Artigo 100. Outros responsables

1. Cando se descoñeza o domicilio dun responsable ou este non dispoña de ningún en territorio español, as actuacións que, se é o caso, procedan, poderanse dirixir a calquera persoa que actúe como representante ou en nome do devandito responsable en territorio español, de feito ou de dereito, ou que faga ostentación pública desta condición ou que actúe coma se a tiver, e tamén poderá ser considerado responsable das actividades da empresa, sen prexuízo do seu dereito de repetición fronte a esta.

2. Cando unha empresa ou calquera persoa se presente no mercado como representante ou que actúa en nome doutra empresa ou que faga ostentación pública desta condición ou actúe coma se a tiver, serán responsables solidarios das actividades da empresa da que aparece coma representante tanto a empresa ou a persoa representante como a representada, salvo que por parte desta se acredite a ausencia de vinculación con ela e se xustifique a interposición de accións fronte a ela.

Considerarase que existe vinculación se en calquera comunicación comercial da empresa representada se fai referencia

á representante como parte da estrutura empresarial de feito ou de dereito da empresa representada.

Artigo 101. Responsabilidade do receptor da contraprestación

Sen prexuízo do establecido nos preceptos anteriores, quen reciba unha contraprestación dun consumidor derivada dunha relación de consumo será responsable do cumprimento da normativa de defensa do consumidor e da sectorial aplicable derivada desa relación de consumo, sen prexuízo do seu dereito de repetición fronte a quen considere responsable.

Capítulo IV

Procedemento sancionador

Artigo 102. Iniciación do procedemento sancionador

1. Os procedementos sancionadores inicianse sempre de oficio, ben por propia iniciativa ou como consecuencia de orde superior, petición razoada doutros órganos ou denuncia.

Enténdese por:

a) Propia iniciativa: a actuación derivada do coñecemento directo ou indirecto das condutas ou dos feitos susceptibles de constituíren infracción polo órgano que ten atribuída a competencia de iniciación, ben ocasionalmente ou ben por ter a condición de autoridade pública ou atribuídas funcións de inspección, indagación ou investigación.

b) Orde superior: a orde emitida por un órgano administrativo superior xerárquico da unidade administrativa que constitúe o órgano competente para a iniciación, e que deberá expresar, na medida do posible, a persoa ou as persoas presuntamente responsables, as condutas ou os feitos que poidan constituír infracción administrativa e a súa tipificación, así como o lugar, e mais a data, as datas ou o período de tempo continuado no que os feitos se produciron.

c) Petición razoada: a proposta de iniciación do procedemento formulada por calquera órgano administrativo que non ten competencia para inicialo e que tivo coñecemento das condutas ou dos feitos que poidan constituír infracción, ben ocasionalmente ou ben por ter atribuídas funcións de inspección, indagación ou investigación.

As peticións deberán especificar, na medida do posible, a persoa ou as persoas presuntamente responsables, as condutas ou os feitos que poidan constituír infracción administrativa e a súa tipificación, así como o lugar, e mais a data, as datas ou o período de tempo continuado no que os feitos se produciron.

d) Denuncia: o acto polo cal calquera persoa, en cumprimento ou non dunha obriga legal, pon en coñecemento dun órgano administrativo a existencia dun determinado feito que poida constituír infracción administrativa.

As denuncias deberán expresar a identidade da persoa ou das persoas que as presentan, o relato dos feitos que poidan constituír infracción e a data da súa comisión e, cando sexa posible, a identificación dos presuntos responsables.

2. A formulación dunha petición non vincula o órgano competente para iniciar o procedemento sancionador.

3. Cando se presente unha denuncia, deberáselle comunicar ao denunciante a iniciación ou non do procedemento e a súa resolución cando a denuncia vaia acompañada dunha solicitude de iniciación.

4. Poderanse iniciar sucesivos expedientes sancionadores mentres o suxeito responsable persista na realización dunha actuación ou omisión infractora, e aplicarase a reincidencia ou a reiteración segundo proceda.

Artigo 103. Actuacións previas

1. Con anterioridade á iniciación do procedemento poderanse realizar actuacións previas, incluídas as previstas nos artigos 62 e seguintes desta lei, co obxecto de determinar con carácter preliminar se concorren circunstancias que xustifiquen tal iniciación. En especial, estas actuacións orientaranse a determinar, coa maior precisión posible, os feitos susceptibles de motivar a incoación do procedemento, a identificación da persoa ou das persoas que poidan resultar responsables e as circunstancias relevantes que concorran nuns e noutros.

2. As actuacións previas serán realizadas polos órganos que teñan atribuídas funcións de investigación, indagación e inspección na materia ou pola persoa ou o órgano administra-

tivo que determine o órgano competente para a iniciación ou a resolución do procedemento.

Artigo 104. Arquivamento de actuacións

1. Procederá o arquivamento definitivo das actuacións cando non existan indicios de terse realizado o feito denunciado que daría lugar á iniciación dun expediente sancionador ou o feito denunciado non suporía a comisión dunha infracción en materia de consumo.

2. Procederá o arquivamento provisional das actuacións cando non existan indicios de proba necesarios dun feito denunciado para a iniciación dun expediente sancionador ou se descoñezan os presuntos responsables del.

3. Nos supostos de arquivamento provisional, se con posterioridade a este aparecen indicios de proba necesarios do feito denunciado para a iniciación dun expediente sancionador ou se identifican os presuntos responsables del, poderase iniciar o expediente sancionador correspondente.

Artigo 105. Acordo de iniciación de procedemento

1. Os acordos de iniciación dos procedementos sancionadores formalizaranse co contido mínimo seguinte:

a) A identificación da persoa ou das persoas presuntamente responsables.

b) Os feitos sucintamente expostos que motivan a incoación do procedemento, a súa posible cualificación e as sancións que poidan corresponder, sen prexuízo do que resulte da instrución.

c) A persoa designada para a instrución do procedemento e, de ser o caso, a da persoa designada para a secretaría do procedemento, con expresa indicación do réxime de recusación delas.

d) O órgano competente para a resolución do procedemento e a norma que lle atribúa tal competencia, con indicación da posibilidade de que o presunto responsable poida recoñecer voluntariamente a súa responsabilidade, o que daría lugar á resolución do procedemento coa imposición da sanción que proceda.

e) As medidas de carácter provisional que acordase o órgano competente para iniciar o procedemento sancionador, sen prexuízo das que se poidan adoptar durante este.

f) A indicación do dereito a formular alegacións e á audiencia no procedemento e dos prazos para o seu exercicio.

2. O acordo de iniciación comunicaráselle á persoa designada para a instrución do procedemento, con traslado de cantas actuacións existan ao respecto, e mais á persoa que formulou a denuncia, de ser o caso, e notificaráselles ás persoas interesadas, entendendo, en todo caso, por tal a persoa inculpada. Na notificación advertiráselles ás persoas interesadas que, de non efectuaren alegacións sobre o contido da iniciación do procedemento no prazo previsto no artigo 108.1, a iniciación poderá ser considerada proposta de resolución cando conteña un pronunciamento preciso acerca da responsabilidade imputada.

Artigo 106. Colaboración na tramitación dos procedementos

Nos termos previstos polo artigo 4 da Lei 30/1992, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, os órganos pertencentes a calquera das administracións públicas facilitaránlle ao órgano instrutor os antecedentes e os informes necesarios, así como os medios persoais e materiais necesarios para o desenvolvemento das súas actuacións.

Artigo 107. Medidas de carácter provisional

1. Con independencia do establecido no artigo 69, no procedemento sancionador e consonte o previsto nos artigos 72 e 136 da Lei de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, o órgano competente para resolver poderá adoptar en calquera momento, mediante acordo motivado, as medidas de carácter provisional que resulten necesarias para asegurar a eficacia da resolución que poida recaer, a boa fin do procedemento, evitar o mantemento dos efectos da infracción e as exixencias dos intereses xerais.

Cando así veña exixido por razóns de urxencia inaprazable, o órgano competente para iniciar o procedemento ou o órgano instrutor poderán adoptar as medidas provisionais que resulten necesarias.

2. As medidas de carácter provisional poderán consistir na suspensión temporal de actividades e a prestación de fianzas, así como na retirada de produtos ou suspensión temporal de servizos por razóns de seguridade, e nas demais previstas nas correspondentes normas específicas.

Artigo 108. Actuacións e alegacións ao acordo de iniciación

1. Logo de se notificar o acordo de iniciación, as persoas interesadas disporán dun prazo de quince días para achegar cantas alegacións, documentos ou informacións xulguen convenientes e, se é o caso, propor proba na que se concreten os medios de que pretendan valerse. Na notificación do acordo de iniciación indícaráselles ás persoas interesadas o devandito prazo, así como a posta de manifesto do procedemento e a posibilidade de obter copia dos documentos que consten nel, con indicación do lugar para isto.

2. A persoa designada para a instrución do procedemento poderá realizar de oficio cantas actuacións resulten necesarias para o exame ou a valoración dos feitos, recadando os datos e as informacións que sexan relevantes para determinar, se é o caso, a existencia de responsabilidades susceptibles de sanción.

3. Se como consecuencia da instrución do procedemento resulta modificada a determinación inicial dos feitos, a súa posible cualificación, as sancións impositivas ou as responsabilidades susceptibles de sanción notificaráselle todo iso á persoa inculpada na proposta de resolución.

Artigo 109. Proba

1. Logo de recibir as alegacións ao acordo de iniciación ou de transcorrer o prazo previsto na alínea 1 do artigo anterior, a persoa designada para a instrución do procedemento poderá acordar a apertura dun período de proba.

2. Na proposta de resolución poderase rexeitar de forma motivada a práctica daquelas probas que sexan improcedentes de acordo co disposto no artigo 137.4 da Lei 30/1992, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común. En xeral, rexeitaranse todas aquelas probas que teñan como finalidade a reprodución de actuacións xa realizadas na fase de actuacións previas.

3. A práctica das probas que o órgano instructor coide pertinentes, entendéndose por tales aquelas distintas dos documentos que as persoas interesadas poidan achegar en calquera momento da tramitación do procedemento, realizarase consonte o establecido no artigo 81 da Lei 30/1992, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común.

4. Cando a proba consista na emisión dun informe dun órgano administrativo ou dunha entidade pública, e sexa admitida a trámite, entenderase que ten carácter preceptivo e poderase entender que ten carácter determinante para a resolución do procedemento, cos efectos previstos no artigo 83.3 da Lei 30/1992, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común.

5. Os feitos constatados pola Inspección de Consumo ou polo persoal funcionario aos cales se lles reconece a condición de autoridade, e que se formalicen en documento público con observancia dos requisitos legais pertinentes, terán valor probatorio, sen prexuízo das probas que, en defensa dos respectivos dereitos ou intereses, poidan sinalar ou achegar as propias persoas interesadas.

6. Para o caso de tomas de mostras, á práctica de proba consistente na realización de probas analíticas seralle aplicable o establecido no capítulo II do título II desta lei.

7. Cando, como consecuencia dunha reclamación ou por calquera outra circunstancia, o obxecto de valoración ou comprobación sexa unha unidade concreta dun produto, as probas analíticas que procedan realizaranse consonte o establecido no artigo 64.3.a) e os resultados delas valoraranse dentro do procedemento.

8. Cando a valoración das probas practicadas poida constituír o fundamento básico da decisión que se adopte no procedemento, por ser peza imprescindible para a avaliación dos feitos, deberase incluír na proposta de resolución.

9. Corresponderalle á empresa probar o cumprimento das súas obrigas establecidas regulamentariamente, así como as manifestacións realizadas de acordo co establecido no artigo 36 desta lei.

10. Non será necesaria a proba daqueles feitos notorios ou que a persoa inculpada reconece.

Artigo 110. Proposta de resolución

De ser o caso, ao concluír a proba, o órgano instructor do procedemento formulará proposta de resolución, na que se fixarán de forma motivada os feitos, especificándose os que se consideren probados e a súa exacta cualificación xurídica; determinarase a infracción que, se é o caso, aqueles constitúan e a persoa ou as persoas que resulten responsables, e especificarase a sanción que propón que se imponha e as medidas provisionais que fosen adoptadas, se é o caso, polo órgano competente para iniciar o procedemento ou pola persoa designada para a instrución deste, ou ben proprose a declaración de non existencia de infracción ou responsabilidade.

Artigo 111. Audiencia á proposta de resolución

1. A proposta de resolución notificaráselles ás persoas interesadas e concederáselles un prazo de quince días para formularen alegacións e presentaren os documentos e as informacións que coiden pertinentes perante a persoa designada para a instrución do procedemento.

2. Poderase prescindir de notificar a proposta de resolución cando só figuren no procedemento os documentos existentes no momento de acordar o inicio do procedemento e só sexan tidos en conta os feitos, as alegacións e as probas aducidas, se é o caso, pola persoa interesada.

3. A proposta de resolución remitiráselle ao órgano competente para resolver o procedemento, xunto con todos os documentos, alegacións e informacións que consten nel.

Artigo 112. Resolución do procedemento

1. Antes de emitir resolución, o órgano competente para resolver poderá decidir, mediante acordo motivado, a realización das actuacións complementarias indispensables para resolver o procedemento.

O prazo para resolver o procedemento quedará suspendido ata a terminación das actuacións complementarias. Non terán a consideración de actuacións complementarias os

informes que preceden inmediatamente a resolución final do procedemento.

2. O órgano competente ditará resolución, que será motivada, e decidirá todas as cuestións formuladas polas persoas interesadas e aquelas derivadas do procedemento.

3. Na resolución non se poderán aceptar feitos distintos dos determinados na fase de instrución do procedemento, sen prexuízo da súa fixación concreta, salvo os que resulten, se for o caso, da aplicación do previsto na alínea 1 deste artigo, con independencia da súa diferente valoración xurídica. Non obstante, cando o órgano competente para resolver considere que a infracción reviste maior gravidade que a determinada na proposta de resolución, notificaráselle ao imputado para que achegue cantas alegacións xulgue convenientes, ao cal se lle concederá un prazo de quince días.

4. As resolucións dos procedementos sancionadores incluírán a valoración das probas practicadas, e especialmente daquelas que constitúan os fundamentos básicos da decisión, fixarán os feitos e, de ser o caso, a persoa ou as persoas responsables, a infracción ou as infraccións cometidas e mais a sanción ou as sancións que se impoñen, ou ben a declaración de non existencia de infracción ou responsabilidade.

5. As resolucións notificaráselles ás persoas interesadas. Se o procedemento se iniciou como consecuencia de orde superior ou petición razoada, a resolución comunicaráselle ao órgano administrativo autor daquela.

Artigo 113. Caducidade do procedemento

1. Ao se iniciar o procedemento sancionador e transcorrer seis meses desde a notificación á parte interesada de cada un dos trámites previstos no procedemento de aplicación sen que se impulse o trámite seguinte, e sen mediar culpa da parte interesada, producirase a súa caducidade, agás no caso da resolución, no cal poderá transcorrer ata un ano desde que se notifica a proposta.

2. A práctica de probas, a solicitude de informes ou a realización de análises suspenderá os prazos de caducidade.

3. Tamén suspenderá os prazos de caducidade, unha vez iniciado o procedemento, o tempo necesario solicitado pola

empresa para chegar a un acordo co consumidor, que non poderá ser superior a dous meses. Para estes efectos, a persoa inculpada deberá solicitar a suspensión e xustificar a proposta de resolución extraxudicial do conflito realizada ao consumidor, indicando o prazo proposto para chegar a un acordo.

Se, solicitada a suspensión pola persoa inculpada, non se xustifica simultaneamente a ela a proposta ao consumidor de resolución extraxudicial do conflito, considerarase que existe unha vontade manifesta de non reparar os prexuízos causados a este, o cal suporá a agravación da sanción.

4. Tras producirse a caducidade dun procedemento e estar declarada esta, poderase iniciar outro mentres non prescribise a infracción.

Artigo 114. Notificacións

1. As notificacións realizaranse no domicilio das persoas interesadas, sempre e cando estas se encontren no territorio español. Tamén se poderán realizar en calquera lugar onde dispoñan de establecemento aberto ao público ou representante autorizado para actuar no seu nome ou que actúe publicamente como tal representante. Cando non poidan realizarse as notificacións nos lugares indicados anteriormente, procederá a notificación de acordo co establecido na alínea seguinte.

2. Cando proceda a notificación por medio de anuncios ou a publicación dun acto, esta realizarase mediante a publicación no *Diario Oficial de Galicia* dunha somera referencia sobre o contido do acto e a indicación do lugar onde os interesados poderán comparecer, no prazo de dez días, para coñecemento do contido íntegro do mencionado acto e a constancia de tal coñecemento.

Artigo 115. Inmobilización e comiso de bens ou dereitos

En vía de constrinximento, a Xunta de Galicia poderá embargar calquera ben ou dereito que se encontre no territorio da Comunidade Autónoma de Galicia. Para estes efectos, a Inspección de Consumo poderá, por solicitude dos órganos competentes, proceder á súa inmobilización e ao seu comiso.

Disposición adicional primeira

Correspóndelle á Comunidade Autónoma de Galicia a competencia para a transposición das directivas da Unión Europea de protección dos consumidores de acordo coa repartición competencial establecida na Constitución española.

Disposición adicional segunda

A competencia exclusiva da Comunidade Autónoma prevista no artigo 30.I.4 do Estatuto de autonomía de Galicia no ámbito da Administración autonómica será exercida polo Instituto Galego de Consumo, sen prexuízo das competencias previstas nesta lei atribuídas a outros órganos ou administracións.

Disposición adicional terceira

Todas as actuacións do Instituto Galego de Consumo en materia de formación e educación realizaranse a través da Escola Galega de Consumo, como órgano integrado no Instituto Galego de Consumo.

O Laboratorio de Consumo de Galicia, que estará adscrito ao Instituto Galego de Consumo, terá o carácter de laboratorio oficial para todos os efectos.

Disposición adicional cuarta

Para os efectos do establecido no artigo 82 como infracción grave, consideraranse, en todo caso, como indemnizacións a favor dos consumidores o dereito de compensación previsto no Regulamento (CE) 261/2004, sempre que os seus destinatarios teñan aquel carácter e segundo a interpretación do citado regulamento do Tribunal de Xustiza da Unión Europea.

Disposición adicional quinta

Modificación da Lei 13/2010, do 17 de decembro, do comercio interior de Galicia

Un.— Modifícase a alínea 4 do artigo 25, que pasará a ter a seguinte redacción:

«4. Agás nos supostos previstos na letra c) da alínea 1 deste artigo, nos produtos ofertados no *outlet* deberán figurar con clareza, en cada un deles, o prezo anterior de venda en establecemento comercial ordinario xunto co

prezo actual de venda en establecemento comercial *outlet*; este último prezo deberá ser inferior ao fixado en establecemento ordinario.»

Dous.— A letra d) da alínea 2 do artigo 32 queda redactada nos seguintes termos:

«d) A disposición de, polo menos, unha praza de estacionamento por cada 20 m² de superficie útil de exposición e venda ao público. Esta previsión será desenvolvida mediante regulamento, cuxa aprobación condicionará o momento de entrada en vigor dela, co establecemento dos supostos nos que se poderá facer excepción a este criterio de valoración. Así mesmo, deberase prever a reserva de prazas para persoas discapacitadas nos termos que establece a normativa vixente.»

Tres.— Suprímese a letra g) da alínea 2 do artigo 32.

Catro.— A letra h) da alínea 2 do artigo 32 pasa a ser a letra g) e terá a seguinte redacción:

«g) A materialización no establecemento pretendido de instalacións e medidas de conciliación da vida familiar e laboral, tales como a creación de gardarías, ludotecas ou salas de lactación.»

Cinco.— Suprímese a letra b) do artigo 47.

Seis.— Modifícase a alínea 2 do artigo 57, que pasa a ter o seguinte teor literal:

«2. A comunicación non terá carácter constitutivo para o acceso á actividade e realizarase conforme o modelo normalizado que se estableza regulamentariamente, que conterá os seguintes datos:

- a) A identificación da empresa, así como da súa persoa titular.
- b) A estrutura e a composición dos órganos de administración e goberno da persoa xurídica.
- c) A relación de produtos ou servizos que configuran a oferta comercial.
- d) O ámbito de actuación.

e) A clase ou as clases de medios de comunicación para transmitir as propostas de contratos e para recibir as respostas das persoas consumidoras.

f) A referencia ao sistema comercial previsto e ao lugar para atender as reclamacións dos consumidores e para atender o exercicio por parte destes do dereito de desistencia ou revogación.

g) Os lugares onde a empresa teña establecidos almacéns e, de ser o caso, locais comerciais relacionados coa actividade para a cal se solicita autorización.

Así mesmo, a comunicación de datos incluírá a manifestación de que a persoa comerciante interesada dispón da documentación acreditativa do cumprimento dos requisitos establecidos nas regulamentacións e nas normas específicas aplicables aos produtos obxecto de comercialización e en calquera outra regulamentación sectorial que resulte aplicable.»

Sete.— Modifícanse as alíneas 2 e 5 do artigo 94, que quedan redactadas como segue:

«2. A realización das feiras de oportunidades requirirá comunicación previa á dirección xeral competente en materia de comercio, que deberá realizarse cunha antelación mínima dun mes á data do desenvolvemento da feira. Na devandita comunicación indícaranse o número de postos que se van instalar, as persoas comerciantes participantes e o concello onde desenvolven a súa actividade, os produtos obxecto de venda, así como a duración e a localización da feira e a dimensión espacial desta e de cada un dos postos. Así mesmo, deberá selle achegar a correspondente comunicación previa ou declaración responsable ao respectivo concello e o informe da Mesa Local do Comercio.»

«5. As feiras de oportunidades terán unha duración máxima de tres días e poderanse realizar unicamente unha vez ao ano, preferentemente en período de rebaixas. Excepcionalmente, e logo do informe do Observatorio do Comercio de Galicia e da Mesa Local do Comercio, a dirección xeral competente en materia de comercio poderá autorizar a realización dunha segunda feira de oportunidades no período dun ano.»

Disposición transitoria primeira

Mentres non se aproben a lei e a normativa prevista no artigo 53 e seguintes, relativas ás organizacións de consumidores, seguirá a aplicarse a normativa actual reguladora destas.

Disposición transitoria segunda

O Consello Galego de Consumidores e Usuarios será o órgano representativo das organizacións de consumidores mentres non se desenvolva regulamentariamente o artigo 54.

Disposición transitoria terceira

As sociedades mercantís públicas autonómicas recollidas na alínea 4 do artigo 43 deberán adherir ao sistema arbitral de consumo no prazo dun ano desde a entrada en vigor desta lei.

Disposición transitoria cuarta

Os procedementos sancionadores iniciados con anterioridade á entrada en vigor desta lei tramitaranse de acordo coa normativa anterior.

Disposición transitoria quinta

Mentres non se desenvolva o establecido no artigo 32, relativo ás follas de reclamacións, manterase en vigor o Decreto 375/1998, do 12 de decembro, de follas de reclamacións, sen prexuízo da aplicación do establecido naquel precepto.

Disposición transitoria sexta

As empresas ás que fai referencia a alínea 4 do artigo 33 deberán adaptarse a el no prazo de dezoito meses desde a entrada en vigor desta lei.

Disposición derogatoria única

Derróganse a Lei 12/1984, do 28 de decembro, do Estatuto galego do consumidor e usuario, e as disposicións de rango igual ou inferior a esta lei que se opoñan ao que esta establece.

Disposición derradeira primeira

Autorízase o Goberno galego para ditar as normas precisas de desenvolvemento e aplicación da lei.

Disposición derradeira segunda

Autorízase a Xunta de Galicia para modificar as contías establecidas nesta norma.

Disposición derradeira terceira

No prazo de doce meses desde a entrada en vigor desta lei a Xunta de Galicia elaborará, para a súa remisión ao Parlamento de Galicia, un proxecto de lei regulador das organizacións de consumidores en Galicia.

Disposición derradeira cuarta

Esta lei entrará en vigor aos vinte días naturais da súa publicación no *Diario Oficial de Galicia*.

Santiago de Compostela, 27 de marzo de 2012

Pilar Rojo Noguera
Presidenta

Ley gallega de protección general de las personas consumidoras y usuarias

Exposición de motivos

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

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

Con esta regulación, además de establecer el desarrollo competencial previsto en el Estatuto de autonomía, se daba cumplimiento al mandato constitucional del artículo 51 de que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

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

Pasados más de veinticinco años desde la aprobación del Estatuto gallego del consumidor y usuario, los cambios producidos en la oferta, venta y prestación de bienes y servicios en el mercado y su contratación, así como el desarrollo normativo a nivel estatal y de la Unión Europea, hacen necesaria una revisión de dicha norma a fin de actualizarla e integrarla de forma armónica con el citado desarrollo normativo.

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

La presente ley ha sido concebida sobre el principio *pro consumatore*, instaurado en los artículos 51 y 53 de la Constitución española, según el cual las normas del ordenamiento jurídico que afecten a los intereses de los consumidores han de interpretarse de la forma más favorable para estos, si bien

al mismo tiempo fue necesario tener en cuenta otros principios básicos, como el de la autonomía privada, el de libertad de empresa o de unidad del mercado, con sus componentes de libre circulación de bienes, personas y capitales, arraigados en los acervos legislativos estatal y comunitario, y que tienen una influencia directa en las relaciones de consumo.

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

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

Por su parte, a nivel estatal, a través del Real decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, se aprobó el texto refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias, siendo una gran parte de sus preceptos de carácter básico y teniendo como antecedente inmediato la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios,

con la que, siguiendo con la senda marcada por los artículos 51 y 53 de la Constitución, se busca incrementar los derechos de los consumidores.

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

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

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

Por otra parte, en este título se pone de manifiesto, para poder considerar que existe una protección del derecho de consumo, que la relación entre una empresa y un consumidor se desarrolle en el ámbito del mercado, siendo el concepto de mercado lo determinante de la relación de consumo

y no el carácter subjetivo de quien introduce los bienes y servicios en el mismo, salvo que, por su propia configuración, tenga un carácter netamente mercantil o así venga establecido por normas sectoriales.

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

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

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

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

Con las medidas recogidas en este capítulo se pretende impulsar las acciones preventivas e incrementar la transpa-

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

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

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

Como quiera que en todo este ámbito la administración tiene un doble papel, de prevención e intervención ante

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

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

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

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

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

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

Ya en el título II, dedicado a las actuaciones administrativas en materia de consumo y a la coordinación de competencias de las administraciones públicas, se regulan, en el capítulo I del mismo, las actividades de control y vigilancia de los productos, bienes y servicios. Se pretende, con las disposiciones recogidas en el presente título, sentar las bases legales del control y vigilancia del mercado, una función en la que las administraciones públicas deben afrontar, con unos recursos limitados, la supervisión de sectores que han experimentado profundos e importantes cambios en las últimas décadas, que a buen seguro continuarán en los próximos años. El mercado actual se caracteriza por la situación dominante que ocupan

las grandes empresas, la enorme diversificación de productos y servicios, y la continua aparición de nuevos productos, nuevos servicios y nuevas formas de comercialización y contratación. Por otro lado, en el actual mercado, absolutamente globalizado e internacionalizado, el consumidor se encuentra la mayor parte de las veces muy lejos del responsable del producto o servicio que adquiere. En este escenario, las posibilidades de que el consumidor se vea inmerso en situaciones de indefensión se multiplican. Por ello, más que nunca hasta ahora, se hace necesaria la labor de articular instrumentos apropiados para que el control público pueda ser eficaz. Por esta razón, se dedica este capítulo, en su totalidad, a las medidas administrativas de protección de los consumidores, dentro de las cuales las funciones de inspección y control representan un papel de indudable importancia, tanto por su rol previo al procedimiento sancionador como por sus funciones preventivas ante situaciones de riesgo. Con esta actitud proactiva de los poderes públicos se pretende disminuir las situaciones de vulnerabilidad de los consumidores y reforzar su confianza en el mercado.

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

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

El texto de la ley finaliza con el título III, dedicado a la regulación del régimen sancionador, que pretende, además de

actualizar las normas generales de aplicación en Galicia, adaptarse a las nuevas formas de contratación, todo ello con un desarrollo de mecanismos que tienda a hacer efectivos los principios de prevención general y especial y la determinación de los responsables de las infracciones, a la vez que se da cumplimiento a los mandatos de las normas de la Unión Europea de establecer un régimen de sanciones que sean eficaces, proporcionadas y disuasorias.

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

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

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

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

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

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

Título preliminar
Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto

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

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

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

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

Artículo 2. Relación de consumo

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

Artículo 3. Concepto de consumidor

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

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

fase de producción o distribución de bienes y servicios en que se integren.

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

Artículo 4. Concepto de empresa

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

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

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

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

Artículo 5. Carácter de las administraciones públicas

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

No obstante lo anterior, las administraciones públicas en ningún caso tendrán la consideración de empresa cuando la

prestación de un servicio o el suministro de un producto se realice a consecuencia de su función de fomento, en la realización de una actividad regulada o dentro de un programa público en el ejercicio de sus competencias.

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

Artículo 6. Ámbito de aplicación

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

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

Artículo 7. Colectivos de protección especial

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

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

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

Artículo 8. Situaciones de especial protección

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

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

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

Artículo 9. Códigos de buenas prácticas

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

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

Título I

Derechos de los consumidores

Capítulo I

Derechos de los consumidores

Artículo 10. Derechos de los consumidores

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

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

Artículo 11. Derechos básicos de los consumidores

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

- a) La protección frente a los riesgos que puedan comprometer su salud o seguridad derivados de las relaciones de consumo.
- b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales, en particular frente a situaciones de desequilibrio como las prácticas comerciales desleales o abusivas, o la introducción de cláusulas abusivas en los contratos.

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

- c) La información clara, veraz y transparente sobre los diferentes bienes, productos y servicios, y, de modo especial, sobre aquellos considerados como servicios básicos de interés general.
- d) La formación, educación y divulgación en materia de derechos de los consumidores.
- e) La representación de sus intereses generales a través de las organizaciones de consumidores legalmente constituidas y la audiencia en consulta y la participación de las mismas en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afecten directamente en la forma que legalmente se establezca.
- f) La protección jurídica, administrativa y técnica mediante procedimientos eficaces, especialmente en las situaciones de inferioridad, subordinación, indefensión o discriminación.
- g) La reparación e indemnización de los daños y perjuicios sufridos.
- h) Ser tratados con corrección, consideración y respeto en las relaciones de consumo.
- i) Poder usar cualquiera de las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma de Galicia de acuerdo con lo previsto en el ordenamiento jurídico.

Artículo 12. Interpretación a favor del consumidor

1. Las normas de protección a los consumidores se interpretarán a favor del consumidor, debiendo ser objeto de interpretación estricta las excepciones a dichas normas de protección a los consumidores.
2. En el supuesto de confusión o diferencias interpretativas, toda publicidad, comunicación comercial, oferta, práctica o cláusula que sean de aplicación a una relación de consumo serán interpretadas a favor del consumidor.
3. La Administración autonómica, en el ejercicio de su competencia exclusiva en materia de consumo, podrá interpretar, de acuerdo con lo establecido en los apartados anteriores, las normas de protección de los consumidores y las cláusulas que rijan las relaciones de consumo, especialmente en el ejercicio de la potestad sancionadora, sin perjuicio de su control por los tribunales de justicia.

Artículo 13. Irrenunciabilidad de derechos

1. La renuncia previa a los derechos que son reconocidos a los consumidores por la normativa correspondiente es nula, así como los actos realizados en fraude de ley, de acuerdo con lo establecido en el artículo 6 del Código civil.
2. En aquellos supuestos en que se produzca la renuncia posterior a la adquisición de los derechos por los consumidores, la Administración autonómica podrá exigir a quien la alegue acreditar la citada renuncia así como el carácter libre de la misma. La renuncia por parte de un consumidor no afectará a otros consumidores que puedan encontrarse en la misma situación, salvo que conste expresamente su renuncia.

Artículo 14. Deber de diligencia

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

Capítulo II

Protección de la seguridad y salud de los consumidores

Artículo 15. Deber general de seguridad

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

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

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

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

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

Artículo 17. Bienes destinados de forma exclusiva para uso profesional

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

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

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

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

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

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

competentes y sin menoscabo de aquellas que, de forma expresa, les sean requeridas por dicha autoridad.

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

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

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

Artículo 19. Responsabilidades de las empresas en materia de documentación

1. Los datos y documentos necesarios para que pueda comprobarse fácilmente y de forma veraz el origen y destino de los bienes, así como aquellos relacionados con el lote de fabricación, deberán mantenerse durante el periodo que establezca la normativa específica y, en cualquier caso, al menos durante los tres años posteriores al cese de la producción, en el caso de la empresa productora, o del cese de la distribución o venta del producto en cuestión, en el caso de la importadora. En los productos con fecha de caducidad o consumo preferente, este plazo podrá reducirse al de un año a partir del final de esa fecha, siempre y cuando la normativa de aplicación no establezca plazos más amplios.

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

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

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

5. En caso de que resulte necesario para la realización de una adecuada evaluación de la seguridad de un producto, la autoridad competente podrá igualmente requerir a la empresa productora, distribuidora o responsable del producto una traducción de la documentación técnica o de cualquier otro documento que haya sido presentado en un idioma distinto de las lenguas oficiales en Galicia.

Artículo 20. Obligación de comunicación de accidentes

1. Los servicios médicos públicos y privados, así como los órganos competentes en materia de seguridad en el trabajo, participarán activamente en los sistemas de comunicación que reglamentariamente se articulen, a efectos de transmitir la información de que dispongan a la autoridad competente en materia de seguridad de los productos en los casos en que pueda existir un riesgo derivado del uso de un determinado producto no alimenticio o en el disfrute de un servicio.

2. Las organizaciones de consumidores tienen el derecho y el deber de poner en conocimiento de la autoridad competente de

consumo los accidentes comprobados de los que tuviesen conocimiento, derivados de la existencia de un riesgo no perceptible en un producto de consumo. A su vez, los consumidores podrán ejercer este mismo derecho a título individual.

Artículo 21. Red de Alerta Gallega de Productos de Consumo

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

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

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

1. Las administraciones públicas de Galicia competentes en materia de consumo contribuirán a la correcta aplicación de las normas sobre protección de la salud y seguridad de los consumidores, para lo cual llevarán a cabo las actuaciones que se recogen en el título II. A estos efectos, en situaciones de riesgo para la salud y seguridad de los consumidores, podrán adoptar cualquier medida necesaria y proporcionada para neutralizar dichos riesgos, incluida la intervención directa sobre las cosas y la compulsión directa sobre las personas. En estos supuestos, todos los gastos que se generen serán a cuenta de quien con su conducta los haya originado, con independencia de las sanciones que, en su caso, puedan imponerse. La exacción de tales gastos podrá llevarse a cabo por el procedimiento administrativo de apremio.

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

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

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

Capítulo III

Protección de los legítimos intereses económicos de los consumidores e información sobre los diferentes bienes, productos y servicios

Artículo 23. Información previa de las empresas prestadoras de servicios

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

a) el nombre, estatuto y forma jurídica de la empresa prestadora, dirección geográfica en donde tiene su establecimiento y los datos que permitan ponerse rápidamente en contacto y comunicar directamente con ella y, en su caso, por vía electrónica;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 24. Contraprestación

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

2. En caso de conflicto o discrepancia en un supuesto en que se exija o pague un precio o se satisfaga o exija cualquier otra contraprestación por un bien o servicio, la administración competente en materia de consumo podrá requerir que

se acredite de forma inequívoca por parte de la empresa el consentimiento libre del consumidor a la adquisición del bien o servicio.

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

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

Artículo 25. Información del precio o contraprestación

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

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

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

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

4. Cuando por parte de una empresa se indique que una prestación de un servicio o la entrega de un bien es gratuita o se utilice algún tipo de publicidad o comunicación comercial en este sentido, no podrá exigirse por la misma ninguna con-

traprestación, ni directa ni indirectamente, salvo las permitidas normativamente, cuando por el consumidor se exija su entrega o la prestación. En este caso la empresa estará obligada a la efectiva entrega del bien o a la efectiva prestación del servicio.

Artículo 26. Información y marcado de precios en los establecimientos

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

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

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

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

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

6. Los precios de venta al público deberán ser exhibidos mediante etiquetas fijadas sobre cada artículo, o de cualquier otro modo que permita su conocimiento y el del producto a que se refiere. Deberá ser fácil para el consumidor dicho conocimiento del precio, sin que necesite realizar ningún esfuerzo para su comprobación.

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

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

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

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

Artículo 27. Oferta, promoción y publicidad

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

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

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

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

5. No obstante lo establecido por el apartado 4, si el contrato contiene cláusulas más beneficiosas para el consumidor,

estas deben prevalecer sobre el contenido de la oferta, promoción o publicidad.

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

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

Artículo 28. Constancia de las condiciones de las ofertas

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

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

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

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

Artículo 29. Presupuesto

1. Los consumidores tienen derecho a la elaboración y entrega de un presupuesto previo en la adquisición de bienes, productos o servicios en que el precio no pueda ser determinado de forma directa o cuando así esté establecido en virtud de una normativa específica. En estos supuestos no podrá exigirse contraprestación alguna por su elaboración,

sin más excepciones que las establecidas reglamentariamente.

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

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

Artículo 30. Resguardo de depósito

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

Artículo 31. Documento justificativo de la relación de consumo

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

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

Artículo 32. Reclamaciones de los consumidores

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

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

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

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

5. En el supuesto de servicios de carácter continuado, no podrá suspenderse el servicio con posterioridad a la presen-

tación de la reclamación hasta que la empresa dé respuesta a la reclamación presentada si esta está relacionada con el motivo de la suspensión.

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

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

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

Artículo 33. Servicios de atención al consumidor

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

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

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

4. Todas aquellas empresas que oferten bienes o servicios a los consumidores en la Comunidad Autónoma de Galicia y ocu-

pen directa o indirectamente bienes de dominio público o sean beneficiarias de procedimientos expropiatorios en la Comunidad Autónoma de Galicia deberán disponer, al menos, de una dependencia física en donde se entreguen los bienes o en donde se presten los servicios, a fin de llevar a cabo la atención personal a los consumidores, sin reenvíos a otros sistemas de atención al consumidor. En su defecto, podrá disponerse de la dependencia física de atención al consumidor en cada una de las capitales de provincia correspondientes. El horario mínimo de atención al público será de cuarenta horas semanales.

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

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

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

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

Artículo 34. Información telefónica y telemática a las personas consumidoras

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

Artículo 35. Servicios básicos de interés general

A efectos de la normativa de protección de los consumidores, serán servicios básicos de interés general los de sumi-

nistro de agua, gas, electricidad, telecomunicaciones, transporte aéreo, ferroviario y por carretera, así como los servicios de saneamiento y residuos, y aquellos que legal o reglamentariamente se determinen.

Artículo 36. Manifestaciones o alegaciones de empresas

1. La administración competente en materia de consumo podrá exigir prueba de la exactitud de las manifestaciones o alegaciones que realicen las empresas en cualquier comunicación comercial, etiquetado o de cualquiera otra forma en que exista o pueda existir una relación de consumo, especialmente en el supuesto de publicidad comparativa.

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

Artículo 37. Manifestación de morosidad

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

Artículo 38. Cláusulas abusivas

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

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

Artículo 39. Imagen de una empresa

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

Capítulo IV

Reparación e indemnización de los daños y perjuicios sufridos por los consumidores

Artículo 40. Indemnización y reparación de daños

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

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

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

Capítulo V

Protección jurídica, administrativa y técnica

Artículo 41. Administración electrónica

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

2. La Xunta de Galicia potenciará el arbitraje electrónico.

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

Artículo 42. Formas extrajudiciales de resolución de conflictos

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

Artículo 43. El arbitraje

1. Corresponderá a la Xunta de Galicia regular el funcionamiento de la Junta Arbitral de Consumo de Galicia.
2. La Xunta de Galicia podrá crear, en el ámbito de su competencia de consumo, órganos arbitrales al amparo de lo establecido en la legislación general de arbitraje.
3. Cuando una empresa lleve a cabo cualquier comunicación o difusión en que se haga referencia a su adhesión al arbitraje de consumo o utilice el distintivo público de adhesión al mismo, los consumidores podrán solicitar que las controversias que se susciten con esa empresa se resuelvan a través de dicho sistema, quedando válidamente formalizado el convenio arbitral por la mera solicitud realizada por el consumidor durante todo el tiempo en que la empresa hizo referencia a su adhesión o utilizó el distintivo de adhesión al arbitraje de consumo.
4. Las sociedades mercantiles públicas autonómicas que mantengan relaciones de consumo deberán adherirse al arbitraje de consumo.
5. La adhesión al arbitraje de consumo o a otro institucional que tenga la misma finalidad que aquel se tendrá en cuenta como criterio de valoración en las bases reguladoras de la concesión de ayudas o subvenciones por parte de la Administración general de la Comunidad Autónoma y las entidades instrumentales del sector público autonómico siempre que se dirijan a empresas que mantengan relaciones de consumo con consumidores.
6. Los órganos de contratación de la Administración general de la Comunidad Autónoma y de las entidades instrumentales del sector público autonómico incorporarán como criterio de valoración de las ofertas la adhesión al arbitraje de consumo o a otro institucional que tenga la misma finalidad que aquel, siempre que el objeto del contrato suponga que la empresa adjudicataria mantenga relaciones de consumo con consumidores.
7. La Administración general de la Comunidad Autónoma y las entidades instrumentales del sector público autonómico deben incorporar la adhesión al arbitraje de consumo o a otro institucional que tenga la misma finalidad que aquel, como condición de ejecución en la adjudicación de contratos, siempre que la contratación se haga con empresas que mantengan relaciones de consumo con consumidores.

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

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

Artículo 44. La mediación

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

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

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

Capítulo VI

Idioma

Artículo 45. Idioma en las relaciones con la administración

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

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

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

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

Artículo 46. Derechos lingüísticos de los consumidores

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

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

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

Capítulo VII

Formación, educación y divulgación en materia de derechos de los consumidores

Artículo 47. Educación y formación en materia de consumo

La Comunidad Autónoma de Galicia, a través del órgano competente en materia de consumo, fomentará la formación y educación de los consumidores, cuidando la integración de la perspectiva de género, y de modo especial el conocimiento de sus derechos para que puedan ejercerlos de

acuerdo con pautas de consumo responsable en un mercado global, altamente tecnificado y cambiante.

Artículo 48. Actuación administrativa

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

- a) El conocimiento de los derechos, así como de los instrumentos de protección y la forma adecuada de ejercerlos.
- b) El conocimiento y prevención de los riesgos derivados del uso y consumo de los bienes y servicios.
- c) El desarrollo de habilidades para ejercer una capacidad de elección libre, racional e informada de los bienes, productos y servicios ofertados en el mercado.
- d) La orientación hacia pautas de consumo responsables, con criterios de sostenibilidad medioambiental, económica y social, y de forma especial la prevención del sobreendeudamiento.

Artículo 49. Planes y programas

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

- a) La formación continua para profesionales y técnicos de las administraciones públicas con competencias en materia de consumo y de las asociaciones de consumidores.
- b) La formación permanente del personal docente en el ámbito de la educación reglada.
- c) La formación de formadores.
- d) La formación directa dirigida a todas las colectividades interesadas y, de modo especial, a las organizaciones de consumidores y colectivos definidos como de protección especial.

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

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

Artículo 50. Colaboración y cooperación

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

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

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

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

Artículo 51. Divulgación en materia de consumo

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

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

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

Capítulo VIII

Audiencia, consulta y representación de los consumidores

Artículo 52. Audiencia, consulta y representación de los consumidores

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

Artículo 53. Las organizaciones de consumidores

1. Son organizaciones de consumidores las siguientes entidades:

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

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

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

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

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

Artículo 54. Órgano representativo de las organizaciones de consumidores

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

Título II

Actuaciones administrativas en materia de consumo y coordinación de las competencias de las administraciones públicas

Capítulo I

Control y vigilancia de los productos, bienes y servicios

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

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

2. El órgano autonómico competente en materia de consumo coordinará las actuaciones que las diferentes entidades, órganos y administraciones desarrollen en las diversas materias contempladas en la presente ley y tramitará los corres-

pondientes procedimientos sancionadores que le correspondan según lo dispuesto en el título III.

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

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

Artículo 56. Vigilancia del mercado

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

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

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

Artículo 57. Advertencias y requerimientos

La Administración autonómica competente en materia de consumo y las administraciones locales podrán advertir a todos aquellos que incumplan alguno de los preceptos contemplados en esta ley o en cualquier otra norma que pueda afectar directa o indirectamente a los derechos de los consumidores y requerirles su cumplimiento, todo ello sin perjui-

cio de la adopción de otras medidas de las contempladas en la presente ley o la exigencia de las responsabilidades administrativas o de otro orden que, en su caso, procedan.

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

Artículo 58. Plan anual de vigilancia del mercado

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

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 60. Actuación de la Inspección de Consumo

1. La Administración autonómica competente en materia de consumo, así como su personal de la Inspección de Consumo, podrán solicitar, cuando sea precisa para el ejercicio de sus funciones, la ayuda o colaboración de cualquier otra administración, autoridad o de sus agentes, quienes deberán prestársela, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común. A estos efectos, podrán solicitar cualquier información que conste en registros de carácter público, o en bases de datos de las diferentes administraciones, que les habrá de ser facilitada sin coste alguno.

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

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

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

5. El personal de la Inspección de Consumo podrá adoptar de forma inmediata y proporcionada, en el curso de sus actuaciones, las medidas provisionales a que se refiere el artículo 69, motivando su adopción en la correspondiente acta de inspección, en aquellos casos en que la urgencia o

existencia de indicios racionales de presencia de un riesgo para la seguridad de los consumidores aconsejen tal adopción para evitar posibles perjuicios irreparables a los consumidores, sin perjuicio de que estas actas deban ser confirmadas, modificadas o levantadas por medio de un acuerdo del órgano competente en el plazo de quince días y que deberá ser notificado a la persona inspeccionada.

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

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

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

Capítulo II

Toma de muestras y analítica

Artículo 62. Tomas de muestras

1. En el curso de las actuaciones inspectoras deberá permitirse que se practique la toma de muestras o que se efectúe cualquier otro tipo de control o ensayo sobre los productos y bienes en cualquier fase de su comercialización, a fin de comprobar la adecuación a la normativa que les sea de aplicación en lo que respecta a su funcionalidad, composición, etiquetado, presentación, publicidad y a los niveles de seguridad que ofrecen al consumidor. La administración indemnizará a quien se le hubiera realizado una toma de muestras

por el valor de coste de los productos utilizados como muestra o inutilizados durante los controles, con posterioridad a su realización. La obligación anterior no será de aplicación en aquellos casos en que las tomas de muestras se lleven a cabo bien sobre productos que estén sujetos a medidas provisionales que limiten su fabricación, distribución o venta, o bien en instalaciones o sobre productos que sean propiedad del responsable del producto investigado.

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

3. Las irregularidades que se detecten en el marco de estas actividades serán objeto de las actuaciones administrativas y de las acciones judiciales que, en su caso, procedan, sin perjuicio de que puedan ponerse en conocimiento de los responsables para que adopten las medidas adecuadas y las corrijan inmediatamente.

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

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

Artículo 63. Práctica de la toma de muestras

1. La práctica de la toma de muestras y las pruebas analíticas se realizarán de acuerdo con este artículo y con lo que se

establezca en el desarrollo normativo de la presente ley y, en su defecto, con el procedimiento establecido en la legislación general.

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

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

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

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

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

Artículo 64. Práctica de las pruebas analíticas

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

2. El laboratorio que recibiese la primera de las muestras, a la vista de la misma y de la documentación que la acompañe, realizará el análisis y emitirá, a la mayor brevedad posible, los resultados analíticos correspondientes y, en caso de que se le solicite, un informe técnico en que se pronunciará de forma clara y precisa sobre la calificación que le merezca la muestra analizada.

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

a) Designando, en el plazo de cinco días hábiles, a una persona perita de parte para su realización en el laboratorio que practicó el análisis inicial, siguiendo las mismas técnicas empleadas por este y en presencia del técnico que certificó dicho análisis o persona designada por él. A tal fin, se comunicará a la persona interesada la fecha y hora para la realización del análisis contradictorio.

b) Comunicando, en el plazo de ocho días hábiles, su intención de realizar el análisis contradictorio en un laboratorio oficial o privado autorizado, utilizando las mismas técnicas empleadas en el análisis inicial. El resultado analítico y, en su caso, el informe técnico complementario deberán ser remitidos en el plazo máximo de un mes a contar a partir de la comunicación de su intención de realizar el análisis contradictorio. Si transcurriera dicho plazo sin que se remitiese el resultado del análisis se entenderá que renuncia a su derecho de realización del análisis contradictorio.

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

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

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

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

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

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

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

Capítulo III

Medidas administrativas de corrección del mercado

Artículo 66. Medidas administrativas para la corrección del mercado

1. La Administración autonómica competente en materia de consumo podrá adoptar las medidas de corrección del mercado dirigidas a la neutralización de los riesgos que puedan

comprometer la seguridad de los consumidores, así como a esclarecer las responsabilidades que en cada caso pudieran concurrir.

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

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

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

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

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

Artículo 67. Tipos de medidas de corrección del mercado

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

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

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

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

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

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

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

g) Clausurar de forma temporal establecimientos o instalaciones.

Artículo 68. Procedimiento de adopción de medidas definitivas

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

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

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

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

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

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

Artículo 69. Medidas provisionales

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

2. Antes de la iniciación del procedimiento administrativo, el órgano competente podrá adoptar las medidas correspondientes en aquellos casos en que la urgencia, la incertidumbre científica derivada de la aplicación del principio de cautela sobre la existencia de un riesgo para la salud o la seguridad o los demás derechos de los consumidores, o la constatación de una irregularidad en el transcurso de una actuación de inspección aconsejen tal adopción para evitarles posibles perjuicios irreparables. En particular, podrá ordenarse la inmovilización y retirada de productos, su recuperación de los consumidores, la suspensión de actividades o del suministro a los consumidores del bien o servicio que esté causando el daño o ponga en riesgo la seguridad de los consumidores, sin perjuicio de que puedan aplicarse todas aquellas medidas que se estimen necesarias y proporcionadas al riesgo o al daño presunto o demostrado.

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

Artículo 70. Multas coercitivas

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

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

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

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

Capítulo IV

Competencias de las entidades locales y coordinación y cooperación con la Administración autonómica competente en materia de consumo

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

1. Corresponde a las entidades locales promover y desarrollar la protección y defensa de los consumidores en sus respectivos ámbitos territoriales, con el alcance y contenido que les

atribuye la presente ley y el resto de las normas jurídicas de aplicación, en el marco de la planificación y programación que se establezca por la Administración autonómica.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 72. Órganos de cooperación y coordinación

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

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

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

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

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

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

Título III

Régimen sancionador

Capítulo I

Disposiciones generales

Artículo 74. Competencias sancionadoras

Corresponde a la Comunidad Autónoma de Galicia la potestad para sancionar las conductas tipificadas como infracciones en materia de defensa de los consumidores, incluso aquellas que afecten a sectores que cuenten con regulación específica, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otra índole en que pueda incurrirse.

Artículo 75. Administración competente

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

2. Las infracciones se entenderán cometidas en cualquiera de los lugares en que se desarrollen las acciones u omisiones

constitutivas de las mismas y, además, salvo en el caso de infracciones relativas a los requisitos de los establecimientos e instalaciones o del personal, en todos aquellos en que se manifieste la lesión o riesgo para los intereses de los consumidores protegidos por la norma sancionadora.

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

Artículo 76. Actuaciones u omisiones infractoras

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

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

Artículo 77. *Non bis in idem*

1. En ningún caso se producirá una doble sanción por los mismos hechos, siempre que se aprecie identidad de sujeto y fundamento en función de los mismos intereses públicos protegidos, todo ello sin perjuicio de que puedan exigirse las demás responsabilidades que se deduzcan de otros hechos o infracciones concurrentes.

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

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

sancionador se tuvieron en cuenta los derechos de los consumidores de la Comunidad Autónoma de Galicia para su imposición.

Artículo 78. Concurrencia de procedimientos

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

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

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

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

5. En caso de que los órganos comunitarios hubiesen impuesto una sanción, el órgano competente para resolver habrá de tenerla en cuenta a efectos de graduar la sanción que, en su caso, deba imponer, y podrá compensarla, sin perjuicio de declarar la comisión de la infracción.

Capítulo II

Infracciones y sanciones

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

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

Artículo 80. Clasificación de las infracciones

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

Artículo 81. Infracciones leves

Las infracciones siguientes se calificarán como leves:

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

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

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

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

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

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

el consumidor, o la entrega sin cumplir con los requisitos normativamente establecidos.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 82. Infracciones graves

Las infracciones siguientes se calificarán como graves:

1.— La reincidencia en infracciones leves.

2.— Facilitar información falsa, inexacta o engañosa a las administraciones con relación a la defensa de los derechos de los consumidores.

3.— La obstrucción o negativa reiterada a suministrar datos o a facilitar las funciones de información, vigilancia o inspección. En todo caso, se entenderá que existe reiteración cuando, después de haber realizado dos requerimientos por parte de la inspección, no se diera cumplimiento a lo requerido en los mismos.

4.— La resistencia, coacción, amenaza, represalia o cualquier otra forma de presión a consumidores u organizaciones de consumidores que hayan promovido o pretendan promover cualquier clase de acción legal, denuncia, reclamación o participación en procedimientos ya iniciados, así como la tentativa de ejercitar tales actos.

5.— El fraude en la prestación de toda clase de servicios, de forma que se incumplan las condiciones, calidad, cantidad, intensidad o naturaleza de los mismos, conforme a la categoría con que estos se ofrezcan o correspondan a su naturaleza. A los efectos anteriores, se considerará fraude el mero incumplimiento de lo pactado o exigible sin necesidad de existencia de un ánimo específico.

6.— La exigencia de cualquier contraprestación por una empresa aprovechándose de una posición de poder respecto a un consumidor o en una situación en que se encuentre mermada la libertad de elección del consumidor por cualquier circunstancia o en el supuesto en que se vincule la ejecución de otro contrato a la satisfacción de dicha contraprestación, siempre que no tenga el carácter de muy grave.

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

8.— La elaboración, distribución, suministro o venta de bienes o servicios cuando su composición o calidad o características no se ajusten a las disposiciones vigentes o difie-

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

28.— La realización de prácticas abusivas.

29.— La introducción de cláusulas abusivas.

30.— La no constitución de avales, seguros o garantías a favor de los consumidores establecidos reglamentariamente.

31.— Causar cualquier perjuicio, directo o indirecto, a un consumidor, a consecuencia de la presentación por parte de este de una reclamación, así como la no satisfacción a los consumidores de las indemnizaciones, compensaciones o reparaciones establecidas reglamentariamente.

32.— En la contratación con consumidores, obligarlos a personarse para realizar cobros, pagos u otros trámites similares, o no garantizarse, por parte del empresario, la constancia del acto celebrado.

33.— La vulneración de los derechos lingüísticos de los consumidores.

34.— El incumplimiento o no acreditación de haber facilitado al consumidor la información previa al contrato exigida reglamentariamente.

35.— La manipulación, traslado o disposición en cualquier forma de mercancía cautelarmente intervenida.

36.— Las conductas discriminatorias en el acceso a bienes y a la prestación de servicios y, en especial, las previstas como tales en la Ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad de mujeres y hombres.

37.— La manifestación unilateral de la demora por la empresa en contra de lo establecido en el artículo 37 de la presente ley.

38.— El incumplimiento de las disposiciones sobre crédito al consumo.

39.— El corte de suministro de servicios de interés general de tracto sucesivo o continuado, sin constancia efectiva de recepción previa por la persona consumidora de una notificación concediendo plazo suficiente para alegar el motivo que pueda esgrimirse como fundamento del corte, y sin las previas autorizaciones administrativas o judiciales que, en su caso, pudieran proceder.

40.— El incumplimiento, por parte de los proveedores y proveedoras de servicios de acceso a redes de telecomunicaciones y titulares de medios de pago utilizados en las transacciones electrónicas, de las obligaciones impuestas en la presente ley o leyes sectoriales relevantes en materia de consumo.

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

Artículo 83. Infracciones muy graves

Las infracciones siguientes se calificarán como muy graves:

- 1.— La reincidencia en infracciones graves.
- 2.— El incumplimiento del régimen establecido en materia de contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles o el de contratación a distancia se clasificarán como infracciones muy graves cuando el volumen de la facturación realizada a que se refiere la infracción sea superior a 601.012,10 euros.
- 3.— La negativa absoluta a facilitar información o prestar colaboración a los servicios de control e inspección.
- 4.— La resistencia, coacción, amenaza, represalia o cualquier otra forma de presión al personal de las administraciones públicas encargado de las funciones de inspección o vigilancia, tramitación y corrección del mercado, así como la tentativa de ejercitar tales actos.

5.— No disponer de oficinas físicas de atención personal al consumidor cuando así sea obligatorio o incumplir los requisitos exigidos para su funcionamiento.

6.— No disponer de un número de teléfono totalmente gratuito de atención al consumidor o de un correo electrónico cuando sea preceptivo, o incumplir los requisitos reglamentariamente establecidos para su funcionamiento.

Artículo 84. Infracciones muy graves por concurrir determinadas circunstancias

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

- a) Que produzcan una alteración social grave que origine alarma o desconfianza en los consumidores o que les perjudique con carácter general con relación a un sector económico.
- b) Que se hayan cometido aprovechando la situación especial de desequilibrio o indefensión de determinados consumidores o de colectivos especialmente protegidos.
- c) Que se hayan cometido valiéndose de situaciones de necesidad de determinadas personas o de bienes o servicios de uso o consumo ordinario y generalizado.
- d) Que hayan creado u originado situaciones de necesidad a los consumidores.
- e) Que las personas infractoras las hayan cometido valiéndose de su situación de predominio en un sector del mercado.
- f) Que exista reincidencia en infracciones graves, siempre y cuando no sean a la vez consecuencia de la reincidencia en infracciones leves.
- g) Que se haya creado una situación de desabastecimiento de un sector o de una zona de mercado.
- h) Que la cuantía del beneficio obtenido como consecuencia directa o indirecta de la infracción sobrepase el importe máximo establecido para las sanciones aplicables a las infracciones calificadas como graves.

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

Artículo 85. Reincidencia y reiteración

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

2. La reiteración se aplicará en la graduación de las sanciones, entendiéndose que, dentro de un procedimiento, existe reiteración cuando, habiéndose iniciado con anterioridad otro procedimiento por la comisión de una infracción, el responsable de la misma persista en la comisión de la misma infracción.

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

Artículo 86. Sanciones

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

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

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

c) Las infracciones muy graves serán sancionadas con multa de 15.001 a 600.000 euros y podrán sobrepasar esta canti-

dad, hasta alcanzar el quintuplo del valor de los bienes o servicios objeto de infracción, o del coste de la campaña publicitaria o comunicaciones comerciales, siempre que la infracción se cometa a través de estos medios.

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

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

4. No será de aplicación lo establecido en los apartados 2 y 3 de este precepto si, iniciado un procedimiento a consecuencia de una reclamación, en el periodo de alegaciones al acuerdo de iniciación del procedimiento se dio satisfacción a todas las personas reclamantes y así consta acreditado en el expediente, o la empresa somete la resolución de la controversia al arbitraje de consumo o a cualquier otro institucional.

Artículo 87. Graduación de las sanciones

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

Artículo 88. Circunstancias agravantes

Son circunstancias agravantes las siguientes:

a) La reiteración de las conductas infractoras.

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

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

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

e) El incumplimiento generalizado dentro de un sector.

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

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

h) La existencia de dolo.

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

j) La existencia de riesgo para la salud.

Artículo 89. Circunstancias atenuantes

Son circunstancias atenuantes las siguientes:

a) La reparación de los perjuicios producidos al consumidor y que originaron la incoación del procedimiento sancionador.

b) El acuerdo de reparación con el consumidor.

c) El sometimiento de los hechos al arbitraje de consumo o a cualquier otro institucional.

d) La simple inobservancia de las normas por error o ignorancia.

Artículo 90. Circunstancias mixtas

Son circunstancias mixtas las siguientes:

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

b) La cuantía del beneficio obtenido.

c) Los daños o perjuicios causados a los consumidores.

d) El número de consumidores afectados.

e) El grado de intencionalidad.

f) El periodo durante el cual se cometió la infracción.

Artículo 91. Imposición de las sanciones

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

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

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

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

Artículo 92. Reducción y eficacia de las sanciones

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

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 93. Sanciones accesorias

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

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

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

b) La publicidad de las sanciones impuestas, una vez que hayan adquirido firmeza en vía administrativa, así como los nombres, apellidos, denominación o razón social de las personas naturales o jurídicas responsables y la índole y naturaleza de las infracciones, siempre que concurra riesgo para la salud o seguridad de los consumidores, reincidencia en infracciones de naturaleza análoga o acreditada intencionalidad en la infracción.

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

Artículo 94. Prescripción de las infracciones

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

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

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

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

Artículo 95. Prescripción de las sanciones

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

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

Capítulo III

Responsabilidad por las infracciones

Artículo 96. Responsables

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

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

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

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

ducción o comercialización de los bienes o prestación de los servicios.

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

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

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

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

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

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

Artículo 97. Bienes identificados

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

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

Artículo 98. Bienes no identificados

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

Artículo 99. Servicios

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

Artículo 100. Otros responsables

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

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

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

Artículo 101. Responsabilidad del receptor de la contraprestación

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

Capítulo IV

Procedimiento sancionador

Artículo 102. Iniciación del procedimiento sancionador

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

Se entiende por:

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

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

c) Petición razonada: la propuesta de iniciación del procedimiento formulada por cualquier órgano administrativo que no tiene competencia para iniciarlo y que tuvo conocimiento

de las conductas o hechos que pudiesen constituir infracción, sea ocasionalmente o por tener atribuidas funciones de inspección, indagación o investigación.

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

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

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

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

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

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

Artículo 103. Actuaciones previas

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

que pudiesen resultar responsables y las circunstancias relevantes que concurren en unos y otros.

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

Artículo 104. Archivo de actuaciones

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

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

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

Artículo 105. Acuerdo de iniciación de procedimiento

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

a) La identificación de la persona o personas presuntamente responsables.

b) Los hechos sucintamente expuestos que motivan la incoación del procedimiento, su posible calificación y las sanciones que pudiesen corresponder, sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción.

c) La persona designada para la instrucción del procedimiento y, en su caso, la de la persona designada para la secretaría del procedimiento, indicando expresamente el régimen de recusación de las mismas.

d) El órgano competente para la resolución del procedimiento y la norma que le atribuya tal competencia, indicando la posibilidad de que el presunto responsable pueda reconocer voluntariamente su responsabilidad, lo que daría lugar a la resolución del procedimiento con la imposición de la sanción que proceda.

e) Las medidas de carácter provisional que haya acordado el órgano competente para iniciar el procedimiento sancionador, sin perjuicio de las que puedan adoptarse durante el mismo.

f) La indicación del derecho a formular alegaciones y a la audiencia en el procedimiento y de los plazos para su ejercicio.

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

Artículo 106. Colaboración en la tramitación de los procedimientos

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

Artículo 107. Medidas de carácter provisional

1. Con independencia de lo establecido en artículo 69, en el procedimiento sancionador y con arreglo a lo previsto en los artículos 72 y 136 de la Ley de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, el órgano competente para resolver podrá adoptar en

cualquier momento, mediante acuerdo motivado, las medidas de carácter provisional que resulten necesarias para asegurar la eficacia de la resolución que pudiese recaer, el buen fin del procedimiento, evitar el mantenimiento de los efectos de la infracción y las exigencias de los intereses generales.

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

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

Artículo 108. Actuaciones y alegaciones al acuerdo de iniciación

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

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

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

Artículo 109. Prueba

1. Recibidas las alegaciones al acuerdo de iniciación o transcurrido el plazo previsto en el apartado 1 del artículo ante-

rior, la persona designada para la instrucción del procedimiento podrá acordar la apertura de un periodo de prueba.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 110. Propuesta de resolución

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

Artículo 111. Audiencia a la propuesta de resolución

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

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

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

Artículo 112. Resolución del procedimiento

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

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

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

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

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

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

Artículo 113. Caducidad del procedimiento

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

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

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

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

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

Artículo 114. Notificaciones

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

2. Cuando proceda la notificación por medio de anuncios o la publicación de un acto, esta se realizará mediante la publicación en el *Diario Oficial de Galicia* de una somera refe-

rencia sobre el contenido del acto y la indicación del lugar en donde los interesados podrán comparecer, en el plazo de diez días, para conocimiento del contenido íntegro del mencionado acto y la constancia de tal conocimiento.

Artículo 115. Inmovilización y decomiso de bienes o derechos

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

Disposición adicional primera

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

Disposición adicional segunda

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

Disposición adicional tercera

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

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

Disposición adicional cuarta

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

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

Disposición adicional quinta

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

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

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

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

«d) La disposición de, al menos, una plaza de aparcamiento por cada 20 m² de superficie útil de exposición y venta al público. Esta previsión será desarrollada mediante reglamento, cuya aprobación condicionará el momento de entrada en vigor de la misma estableciendo los supuestos en que podrá excepcionarse este criterio de valoración. Asimismo, deberá preverse la reserva de plazas para personas discapacitadas en los términos que establece la normativa vigente.»

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

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

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

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

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

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

a) La identificación de la empresa, así como de la persona titular de la misma.

b) La estructura y composición de los órganos de administración y gobierno de la persona jurídica.

c) La relación de productos o servicios que configuran la oferta comercial.

d) El ámbito de actuación.

e) La clase o clases de medios de comunicación para transmitir las propuestas de contratos y para recibir las respuestas de las personas consumidoras.

f) La referencia al sistema comercial previsto y al lugar para atender las reclamaciones de los consumidores y para atender el ejercicio por parte de estos del derecho de desistimiento o revocación.

g) Los lugares en donde la empresa tenga establecidos almacenes y, en su caso, locales comerciales relacionados con la actividad para la que se solicita autorización.

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

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

«2. La celebración de las ferias de oportunidades requerirá comunicación previa a la dirección general competente en materia de comercio, que deberá realizarse con una antelación mínima de un mes a la fecha de desarrollo de la feria. En dicha comunicación se indicará el número de puestos a instalar, las personas comerciantes participantes y el municipi-

pio en donde desarrollan su actividad, los productos objeto de venta, así como la duración y ubicación de la feria y la dimensión espacial de la misma y de cada uno de los puestos. Asimismo, deberá aportarse la correspondiente comunicación previa o declaración responsable al respectivo ayuntamiento y el informe de la Mesa Local del Comercio.»

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

Disposición transitoria primera

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

Disposición transitoria segunda

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

Disposición transitoria tercera

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

Disposición transitoria cuarta

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

Disposición transitoria quinta

Mientras no se desarrolle lo establecido en el artículo 32, relativo a las hojas de reclamaciones, se mantendrá en vigor

el Decreto 375/1998, de 12 de diciembre, de hojas de reclamaciones, sin perjuicio de la aplicación de lo establecido en aquel precepto.

Disposición transitoria sexta

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

Disposición derogatoria única

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

Disposición final primera

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

Disposición final segunda

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

Disposición final tercera

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

Disposición final cuarta

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

Santiago de Compostela, 27 de marzo de 2012

Pilar Rojo Noguera
Presidenta



BOLETÍN OFICIAL DO PARLAMENTO DE GALICIA

Edición e subscricións: Servizo de Publicacións do Parlamento de Galicia.
Hórreo, 63. 15702. Santiago de Compostela. Telf. 981 55 13 00. Fax. 981 55 14 25

Dep. Leg. C-155-1982. ISSN 1133-2727