Decreto Legislativo 1/2019, de 13 de diciembre, del Consell, de aprobación del texto refundido de la Ley del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana.

Comunitat Valenciana
«DOGV» núm. 8704, de 24 de diciembre de 2019
Referencia: DOGV-r-2019-90594

ÍNDICE

Preámbulo . . . 6

Artículos . . . 8

Artículo único. Aprobación del texto refundido de la Ley del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias de la Comunitat Valenciana. . . . 8

Disposiciones adicionales . . . 8

Disposición adicional única. Remisiones normativas. . . . 8

Disposiciones derogatorias . . . 9

Disposición derogatoria única. Derogación normativa.. . . . 9

Disposiciones finales . . . 9

Disposición final única. Entrada en vigor. . . . 9

ANEXO. Texto refundido de la Ley del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias de la Comunitat Valenciana . . . 9

TÍTULO I. Disposiciones generales. . . . 9

CAPÍTULO I. Principios generales . . . 9

Artículo 1. Objeto. . . . 9

Artículo 2. Concepto de personas consumidoras y usuarias. . . . 9

Artículo 3. Carácter informador y fines. . . . 10

Artículo 4. Derechos básicos de las personas consumidoras y usuarias.. . . . 10

Artículo 5. Naturaleza de los derechos reconocidos. 10
Artículo 6. De los colectivos de especial protección.. 11
Artículo 7. Actuaciones de protección prioritarias. 11
Artículo 8. Derechos lingüísticos.. 11
CAPÍTULO II. Agentes del sistema de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias 12
Artículo 9. Agentes del sistema. 12
Artículo 10. La Generalitat. 12
Artículo 11. El Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de la Comunitat Valenciana. 13
Artículo 12. Las juntas arbitrales de consumo. 13
Artículo 13. Las entidades locales.. 13
Artículo 14. Las oficinas municipales de información a las personas consumidoras y usuarias. 14
Artículo 15. Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias. 14
TÍTULO II. Derechos de las personas consumidoras y usuarias 15
CAPÍTULO I. Derecho a la protección de la salud y seguridad 15
Artículo 16. Derecho a la protección de la salud y seguridad en la utilización y consumo de bienes y servicios. 15
Artículo 17. Actuación de las administraciones públicas. 15
CAPÍTULO II. Derecho a la protección de los legítimos intereses económicos y sociales 16
Artículo 18. Contenido. 16
Artículo 19. Protección contra las prácticas comerciales desleales. 16
Artículo 20. Actuación de las administraciones públicas. 16
CAPÍTULO III. Derecho a la indemnización de los daños y a la reparación de los perjuicios sufridos. 17
Artículo 21. Contenido. 17
Artículo 22. Promoción del derecho a la reparación de daños. 17
Artículo 23. Daños derivados de la prestación de un servicio público.. 17
CAPÍTULO IV. Derecho a la información 18
Sección primera. Régimen general 18
Artículo 24. Derecho a la información de las personas consumidoras y usuarias en la promoción, oferta, adquisición, utilización y disfrute de bienes y servicios. 18
Artículo 25. Actuación de las administraciones públicas. 18
Sección segunda. Especialidades del derecho a la información sobre totalización de préstamos hipotecarios y de otros tipos 19
Artículo 26. Derecho de información sobre la titulización de préstamos hipotecarios y de otros tipos. . . . 19

Artículo 27. Plazo de comunicación de la cesión de créditos. 19
Artículo 28. Contenido de la información específica sobre la cesión de créditos. 19
Artículo 29. Extensión del derecho de información a la cesión o sustitución en casos de planes y fondos de pensiones, jubilación e inversión. 19
CAPÍTULO V. Derecho a la educación y formación en materia de consumo 19
Artículo 30. Derecho a la educación y formación. 19
Artículo 31. Actuación de las administraciones públicas en materia de educación en consumo. 20
Artículo 32. Actuación de las administraciones públicas en materia de formación en consumo. 20
CAPÍTULO VI. Derecho de representación, audiencia y participación 21
Artículo 33. Derecho de representación, audiencia y participación. 21
Artículo 34. Registro. 21
Artículo 35. Funciones y derechos de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias. 21
Artículo 36. Deberes, obligaciones y prohibiciones de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias. 22
Artículo 37. Colaboración con los operadores de mercado. 23
Artículo 38. Audiencia. 24
TÍTULO III. Protección administrativa de los derechos de los consumidores y usuarios 24
CAPÍTULO I. Disposiciones generales 24
Artículo 39. Principios y fines de la protección en materia de consumo. 24
Artículo 40. Actuaciones de protección.. 24
Artículo 41. Vigilancia de los productos, bienes y servicios. 25
Artículo 42. Apoyo técnico. 25
CAPÍTULO II. Inspección de consumo 25
Artículo 43. Inspección de consumo. 25
Artículo 44. Organización y funcionamiento de la inspección de consumo. 26
Artículo 45. El personal de la inspección de consumo. 26
Artículo 46. De la actividad inspectora. 26
Artículo 47. Facultades de la inspección y acceso a establecimientos y documentos. 27
Artículo 48. Obligaciones de las personas inspeccionadas. 27
Artículo 49. Colaboración con los servicios de inspección.. 28
Artículo 50. Toma de muestras.. 28
Artículo 51. Actas de inspección.. 28

CAPÍTULO III. De las medidas provisionales 29
Artículo 52. Medidas provisionales. 29
Artículo 53. Tipos de medidas provisionales. 29
Artículo 54. Procedimiento. 30
Artículo 55. Proporcionalidad de las medidas provisionales.. 30
Artículo 56. Comunicación de las medidas adoptadas. 30
Artículo 57. Multas coercitivas. 31
CAPÍTULO IV. Hojas de reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias 31
Artículo 58. Hojas de reclamaciones. 31
TÍTULO IV. De la potestad sancionadora 31
CAPÍTULO I. Disposiciones generales 31
Artículo 59. Responsabilidades. 31
Artículo 60. Potestad sancionadora.. 32
Artículo 61. Competencia sancionadora de los municipios. 32
Artículo 62. Coordinación y colaboración administrativa. 33
Artículo 63. Sujetos responsables.. 33
Artículo 64. Lugar de comisión de la infracción. 33
Artículo 65. Medidas provisionales. 34
Artículo 66. Reposición de la situación alterada por la infracción e indemnización de daños y perjuicios. . . . 34
CAPÍTULO II. Infracciones 34
Artículo 67. Concepto. 34
Artículo 68. Protección de la salud y seguridad de las personas consumidoras y usuarias. 34
Artículo 69. Alteración, adulteración o fraude en productos y servicios.. 35
Artículo 70. Normalización técnica, condiciones de venta y documentación. 35
Artículo 71. Contratación a distancia y fuera de establecimientos mercantiles. 35
Artículo 72. Garantía y servicio posventa. 36
Artículo 73. Información y vigilancia. 36
Artículo 74. Otras infracciones. 37
Artículo 75. Calificación de las infracciones.. 38
CAPÍTULO III. Sanciones 38
Artículo 76. Importe de las sanciones. 38

Artículo 76 bis. Graduación de las sanciones. 39
Artículo 76 ter. Circunstancias agravantes. 39
Artículo 76 quáter. Circunstancias atenuantes. 39
Artículo 77. Sanciones complementarias para las infracciones graves y muy graves. 40
CAPÍTULO IV. Prescripción 40
Artículo 78. Prescripción de las infracciones. 40
Artículo 79. Interrupción del plazo de prescripción. 41
Artículo 80. Prescripción de las sanciones. 41
CAPÍTULO V. Procedimiento 41
Artículo 81. Procedimiento. 41
TÍTULO V. Solución extrajudicial de conflictos 41
Artículo 82. Fomento de las soluciones extrajudiciales de conflictos. 41
Artículo 83. Mediación de consumo. 42
Artículo 84. Arbitraje de consumo. 42
Artículo 85. El sector público y la adhesión al arbitraje de consumo. 42
Disposiciones adicionales 43
Disposición adicional única. Concepto de microempresas y pequeñas empresas. 43
Disposiciones transitorias 43
Disposición transitoria única. Régimen transitorio del deber de información. 43
Disposiciones finales 43
Disposición final primera. Aplicación de normativa supletoria. 43
Disposición final segunda. Habilitación normativa. 43

TEXTO CONSOLIDADO
Última modificación: 31 de mayo de 2025

I

Los artículos 9 y 49.1.35.ª del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana atribuyen competencia exclusiva a la Generalitat en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias. La Generalitat aplica, así, el principio rector de la política social y económica de defensa de las personas consumidoras y usuarias, cuya garantía impone a los poderes públicos el artículo 51.1 y 2 de la Constitución Española. El Estatuto de personas consumidoras y usuarias aprobado por la Ley 1/2011, de 22 de marzo, de la Generalitat, que ahora se refunde, se configuró, así, como la aplicación material de la reforma estatutaria de 2006.

El texto refundido de la ley se articula en ochenta y cinco artículos, que se estructuran en cinco títulos, y tiene una disposición adicional, y dos transitorias.

El título I establece las disposiciones generales de la norma y se divide en dos capítulos. En el primero se definen el objeto, los fines que sirven de principios informadores al modelo de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias, el concepto de personas consumidoras y usuarias, los colectivos de personas consumidoras y usuarias necesitados de una especial protección, los derechos básicos de las personas consumidoras y usuarias y sus derechos lingüísticos. En el segundo capítulo se recoge el catálogo de agentes del sistema de protección y defiende de las personas consumidoras y usuarias en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana, en el cual destaca la creación del Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de la Comunitat Valenciana, así como la tarea fundamental que ejercen, en cuanto a vertebración territorial y social y de proximidad a la ciudadanía, las oficinas municipales de información a las personas consumidoras y usuarias y las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.

En el título II se recogen los derechos básicos de las personas consumidoras y usuarias y se establece el ámbito de actuación de las administraciones públicas. Se divide en seis capítulos. En el capítulo I se regula el derecho a la protección de la salud y seguridad y se fomenta la acción preventiva. En el capítulo II se recoge el derecho a la protección de los legítimos intereses económicos y sociales en el marco de la legislación que resulta aplicable. En el capítulo III se reconoce el derecho a la indemnización de los daños y a la reparación de los perjuicios sufridos y se establece el fomento de los mecanismos para hacer efectivo el mencionado derecho. En el capítulo IV se regula el derecho a una información correcta y suficiente sobre los bienes y servicios, y a la información, ayuda y orientación a las personas consumidoras y usuarias para el adecuado ejercicio de sus derechos. Este capítulo se ha dividido en dos secciones, mediante la Ley 6/2019, de 15 de marzo, de la Generalitat, de modificación de la Ley 1/2011, de 22 de marzo, por la cual se aprueba el Estatuto de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana, en garantía del derecho de información de estas en materia de titulización hipotecaria y otros créditos y ante ciertas prácticas comerciales: la primera con las disposiciones generales y la segunda con las especialidades del derecho a la información en materia de titulización de préstamos. El capítulo V se centra en el derecho en la educación y formación en materia de consumo como instrumentos básicos y de carácter horizontal para el éxito de los fines de la norma. Y en el capítulo VI se regula el derecho de representación, audiencia y participación, con especial atención a las asociaciones de personas consumidoras y usuarias en la protección y defensa de la ciudadanía valenciana, y se regula la nueva realidad del asociacionismo.

El título III está dedicado a los mecanismos de protección administrativa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias y se divide en cuatro capítulos. En el I se tratan disposiciones generales de los mencionados mecanismos. En el capítulo II se hace una completa regulación de las tareas de inspección de consumo, de las cuales hay que destacar el carácter integral y la proyección a todas las fases del proceso de comercialización, y se establecen las facultades del personal inspector y las obligaciones de las inspeccionadas, así como los requisitos de las presas de muestras. En el capítulo III se regula la posibilidad de utilización de medidas provisionales cuando las circunstancias así lo

aconsejan, conscientes de su importancia como pieza básica en el entramado de protección administrativa de las personas consumidoras y usuarias, y se garantizan en todo momento el derecho de defensa de las personas afectadas y el principio de proporcionalidad de las medidas. Y en el último capítulo se hace mención necesaria a las hojas de reclamaciones y se prevé la tramitación telemática sujeta a despliegue reglamentario.

El título IV se refiere a la potestad sancionadora y se divide en cinco capítulos, en los cuales se tratan, respectivamente, las disposiciones generales, las infracciones, las sanciones, el procedimiento y los plazos de prescripción. Como novedad en el ámbito sancionador, se ha procurado recoger una enumeración de tipos infractores bastante amplia para que se cumpla el principio constitucional de tipicidad y la concreción con que se configuran los criterios de calificación y graduación.

Finalmente, en el título V se fomenta de manera expresa la solución de los conflictos en materia de consumo a través de fórmulas de resolución extrajudiciales y, en especial, a través de la mediación y el arbitraje en materia de consumo. Estos instrumentos, lejos de ser considerados como un espacio de confrontación, constituyen mecanismos eficaces para conseguir la protección efectiva de las personas consumidoras y usuarias en el marco de unas prestaciones de consumo que tienen que tener la calidad como máxima aspiración.

La norma se cierra con una disposición adicional que introduce la obligación de las instalaciones de suministro al por menor de combustibles y carburantes de reunir los parámetros y los requisitos de accesibilidad universal dentro de la normativa aplicable en materia de accesibilidad, así como dos disposiciones transitorias que aclaran el régimen y procedimiento aplicable en materia sancionadora y establecen el régimen transitorio del deber de información en materia de titulización de préstamos.

El decreto legislativo que aprueba el texto refundido consta, a su vez, de:

– Un artículo único, con la fórmula aprobatoria del texto refundido,

– Una disposición adicional única, relativa a las remisiones normativas que efectúa el texto refundido,

– Una disposición derogatoria que, con objeto de dar máxima seguridad jurídica, deroga expresamente la Ley 1/2011, a excepción de la disposición adicional primera; también la Ley 6/2019, así como los artículos correspondientes a las modificaciones de la mencionada Ley 1/2011 que efectuaban las leyes de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat números 9/2011, 10/2015, y 27/2018, y el Decreto ley 1/2018, de 2 de febrero, del Consell, por el que se deroga la disposición adicional segunda, sobre el personal en los establecimientos de distribución al por menor y venta al público de carburantes y combustibles, de la Ley 1/2011, de 22 de marzo, y

– Tres disposiciones finales, entre las que destaca la que establece la aplicación, en aquello que no prevé esta norma, del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y otras leyes complementarias, aprobado por el Real decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

II

Este decreto legislativo cumple la previsión recogida en la disposición final primera de la Ley 6/2019, según la cual se habilita al Consell para que en el plazo de un año, a contar desde la entrada en vigor de la ley, redacte y apruebe un decreto legislativo con un texto refundido único en que se regularicen, aclaren y armonicen las normas con rango legal vigentes en el ámbito autonómico valenciano en materia de protección, defensa y promoción de los derechos y legítimos intereses de las personas consumidoras y usuarias.

La correcta expresión de la técnica normativa recomienda la conveniencia de incluir en este texto refundido la derogación expresa de las normas que hayan sido objete de refundición.

De acuerdo con la habilitación mencionada se ha procedido a elaborar el texto refundido, siguiendo los criterios que se exponen a continuación:

En primer lugar, se ha procedido a integrar en un texto único todas las modificaciones introducidas en la Ley 1/2011, a través de varias leyes que bien han dado una nueva redacción a determinados preceptos, bien han introducido nuevas disposiciones.

En segundo lugar, y de acuerdo con la delegación conferida, se han incluido en el texto aquellas normas con rango de ley que de manera indiscutible afectan el ámbito material de la Ley 1/2011, y que no tengan un mero carácter coyuntural o temporal, sino que han sido aprobadas con vocación de permanencia. Es el caso de la Ley 9/2003, de 2 de abril, de la Generalitat, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, así como la Ley 18/2017, de 14 de diciembre, de la Generalitat, de cooperación y desarrollo sostenible, en cuanto a la implementación de la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

De forma concordante con lo anterior, se ha cumplido con la disposición transitoria primera de la Ley 6/2019, que prevé que el texto refundido que se aprueba mediante este Decreto legislativo deberá estar redactado en lenguaje inclusivo.

Por otro lado, el principio de seguridad jurídica ha guiado toda la elaboración de este texto refundido. En este sentido, en todo momento se ha perseguido el objetivo unificador que encarna esta clase de textos refundidos, lo que se ha realizado a través de la actualización, aclaración y armonización de las distintas leyes que lo conforman, dando lugar a un nuevo texto, completo y sistemático.

Así mismo, se entiende que esta tendencia unificadora no puede ser obstáculo para que se incluyan en el Texto refundido, debidamente integradas, todas aquellas normas que son necesarias para evitar que se produzca un vacío legal, como ocurre con aquellas disposiciones transitorias de las normas refundidas que, si bien podrían tener un carácter temporal, no se han consumado por no haberse cumplido la condición prevista para ello.

Finalmente, y como fruto de la integración operada, se ha procedido a ajustar la numeración de las disposiciones como consecuencia de las distintas derogaciones e incorporaciones que ya se habían producido con anterioridad.

Las más recientes indicaciones sobre el estilo de la redacción de las normas recomiendan uso del tiempo verbal presente a todos los efectos, exceptuando cuando el sentido de la oración requiere la utilización de otros tiempos verbales. Con el propósito de actualizar el texto, se ha utilizado este criterio en la revisión del texto.

Este decreto legislativo no está incluido en el Plan Normativo de la Generalitat para 2019, comoquiera que la habilitación al Consell para que redacte y apruebe un decreto legislativo con un texto refundido único en materia de protección, defensa y promoción de los derechos y legítimos intereses de las personas consumidoras y usuarias, se ha aprobado por la Ley 6/2019, que es del 15 de marzo de este año, muy posterior a la aprobación del Plan Normativo y tramitado como proposición de ley, no como proyecto de ley.

En la redacción del decreto legislativo se han tenido en cuenta los principios de buena regulación contenidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

En consecuencia, a propuesta del conseller de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo, en virtud de los dispuesto en el artículo 28.c de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, de la Generalitat, del Consell, conforme con el Consell Jurídic Consultiu y previa deliberación del Consell en la reunión de 13 de diciembre de 2019,

DECRETO

Artículo único. *Aprobación del texto refundido de la Ley del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias de la Comunitat Valenciana.*

Se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de las Persones Consumidoras y Usuarias de la Comunitat Valenciana, que figura como anexo.

Disposición adicional única. *Remisiones normativas.*

Las referencias efectuadas en otras disposiciones a las normas que se integran en el texto refundido que se aprueba, se han de entender hechas a los preceptos correspondientes de este.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Quedan derogadas todas las disposiciones de igual o inferior rango que se oponen a lo dispuesto en este decreto legislativo y al texto refundido que por él se aprueba, y en particular, las siguientes:

– Ley 1/2011, de 22 de marzo, de la Generalitat, por la que se aprueba el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana, a excepción de la disposición adicional primera, por la que se modifican los párrafos 1 y 4 del artículo 15 de la Ley 8/2004, de 20 de octubre, de la Generalitat, de la Vivienda de la Comunitat Valenciana, «Pagos anticipados del precio de la vivienda».
– Artículo 107 de la Ley 9/2011, de 26 de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat.
– Artículos 79, 80 y 81 de la Ley 10/2015, de 29 de diciembre, de medidas fiscales, de gestión administrativa y financiera, y de organización de la Generalitat.
– Decreto ley 1/2018, de 2 de febrero, del Consell, por el que se deroga la disposición adicional segunda, sobre el personal en los establecimientos de distribución al por menor y venta al público de carburantes y combustibles, de la Ley 1/2011, de 22 de marzo.
– Artículo 87 de la Ley 27/2018, de 27 de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat.
– Ley 6/2019, de 15 de marzo, de la Generalitat, de modificación de la Ley 1/2011, de 22 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana, en garantía del derecho de información de las personas consumidoras en materia de titulización hipotecaria y otros créditos y ante ciertas prácticas comerciales.

Disposición final única. *Entrada en vigor.*

Este decreto legislativo y el texto refundido que por él se aprueba entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el «Diari Oficial de la Generalitat Valenciana».

Valencia, 13 de diciembre de 2019.–El Presidente de la Generalitat, Ximo Puig i Ferrer.–El conseller de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo, Rafael Climent González.

ANEXO

Texto refundido de la Ley del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias de la Comunitat Valenciana

TÍTULO I

Disposiciones generales

CAPÍTULO I

Principios generales

Artículo 1. *Objeto.*

El objeto de la presente norma es la protección, defensa y promoción de los derechos y legítimos intereses de las personas consumidoras y usuarias en el territorio de la Comunitat Valenciana, en cumplimiento del mandato del artículo 51, apartados 1 y 2, de la Constitución Española, y en el ejercicio de las competencias que a la Generalitat le atribuyen los artículos 9.5 y 49.1.35.ª del Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana.

Artículo 2. *Concepto de personas consumidoras y usuarias.*

A los efectos de este texto refundido, son personas consumidoras y usuarias las personas físicas o jurídicas que actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.

Artículo 3. *Carácter informador y fines.*

1. El conjunto de valores y principios que configuran el modelo de protección y defensa de personas consumidoras y usuarias en la Comunitat Valenciana informa la actuación de la Generalitat en todos los ámbitos de su política.

2. El modelo de protección y defensa de personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana establece como principios informadores de su aplicación la consecución de los siguientes fines:

a) Alcanzar un elevado nivel de protección de los derechos e intereses legítimos de personas consumidoras y usuarias, especialmente en el ámbito de su salud y seguridad.

b) Conseguir, a través de la información, formación y educación, un consumo responsable y respetuoso con el medio ambiente que se fundamente no solo en criterios estrictamente económicos, sino también en criterios de racionalidad, sostenibilidad y responsabilidad social.

c) Potenciar que personas consumidoras y usuarias dispongan de una información suficiente sobre los bienes y servicios, que les capacite ante los nuevos retos y la complejidad creciente de la sociedad de consumo, permitiéndoles realizar una elección libre y adecuada y una utilización satisfactoria y segura.

d) Mejorar la confianza de las personas consumidoras y usuarias en el mercado, garantizando su libertad de acceso a los bienes y servicios en condiciones de equilibrio e igualdad, especialmente cuando se trate de bienes y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado, o cuando la empresa tenga una posición de dominio en el mercado o cuando se trate de servicios ofertados o prestados a través de medios telemáticos, telefónicos, informáticos o electrónicos.

e) Lograr el mayor grado de eficacia de los procedimientos de protección de los derechos e intereses legítimos de personas consumidoras y usuarias para garantizar que su aplicación sea real y efectiva.

f) Fomentar la resolución extrajudicial de conflictos.

g) Actuar de acuerdo con los principios de coordinación, cooperación y colaboración en las relaciones entre las diferentes administraciones públicas con competencia en consumo y entre las conselleries cuya actuación incida en el ámbito de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias.

Artículo 4. *Derechos básicos de las personas consumidoras y usuarias.*

Son derechos básicos de las personas consumidoras y usuarias, en los términos previstos en la legislación estatal aplicable:

1. La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad.

2. La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular, frente a las prácticas comerciales desleales y la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.

3. La indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos.

4. La información correcta y suficiente sobre los bienes y servicios y la información ayuda y orientación para el adecuado ejercicio de sus derechos.

5. La educación y formación en materia de consumo.

6. La representación de sus intereses, a través de las asociaciones, federaciones o confederaciones de personas consumidoras y usuarias legalmente constituidas, así como la participación y la audiencia en las materias que les afecten.

7. Disponer de procedimientos eficaces de protección de sus derechos, en especial ante aquellas situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que puedan encontrarse individual o colectivamente.

Artículo 5. *Naturaleza de los derechos reconocidos.*

1. Los derechos reconocidos a las personas consumidoras y usuarias en el presente texto refundido tienen carácter imperativo.

2. Se considera nulo de pleno derecho:

a) La renuncia previa a los derechos reconocidos a las personas consumidoras y usuarias en esta norma.

b) Todo pacto que tenga por objeto excluir la aplicación de este texto refundido.

3. Los actos en fraude de esta norma, cualquiera que sea la denominación o la forma que las partes le asignen, no impedirán la debida aplicación de la norma que se hubiere tratado de eludir.

4. La concurrencia entre lo dispuesto en este texto refudido y cualquier otra norma de la Generalitat se resolverá de acuerdo con el principio de aplicación de la norma más beneficiosa para las personas consumidoras y usuarias.

Artículo 6. *De los colectivos de especial protección.*

1. Se consideran colectivos necesitados de una especial protección en la actuación de las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana los colectivos de personas consumidoras y usuarias, en los términos del artículo 2, que se encuentren en situación de inferioridad, subordinación, indefensión o desprotección más acusada por razón de su edad, origen o condición, y, en particular:

a) Las personas menores de edad: niños, niñas y adolescentes.
b) Las personas con diversidad funcional.
c) Las personas mayores.
d) Las personas inmigrantes.
e) Las personas que se encuentren desplazadas temporalmente de su residencia habitual.
f) Las víctimas de violencia de género.

2. Reglamentariamente se puede ampliar el anterior catalogo de colectivos de personas consumidoras y usuarias necesitados de especial protección.

Artículo 7. *Actuaciones de protección prioritarias.*

1. Deben ser objeto de atención, vigilancia y control prioritario por parte de las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana los productos o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado, y, en especial, los bienes y productos de primera necesidad y los servicios esenciales o de interés general.

2. La protección se debe extremar cuando se trate de productos o servicios utilizados habitualmente por los colectivos establecidos en el artículo anterior. En particular, se debe atender a:

a) La seguridad de los juguetes y artículos destinados a la infancia.
b) La idoneidad y composición de los productos infantiles, su etiquetado y la información que sobre ellos se ofrece.
c) La supervisión de la publicidad dirigida al público infantil y adolescente.
d) La accesibilidad de las personas con diversidad funcional.
e) La veracidad de los mensajes publicitarios sobre los productos alimentarios dietéticos, nutricionales, ecológicos y funcionales para que no conduzcan a error ni sean utilizados para generar una información falsa, tendenciosa o insuficiente.
f) La eficacia y agilidad en la resolución de controversias cuando las estancias que realicen las personas consumidoras y usuarias o empresarias en la Comunitat Valenciana sean temporales.

Artículo 8. *Derechos lingüísticos.*

1. Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a utilizar cualquiera de las lenguas oficiales de la Comunitat Valenciana.

2. La Generalitat fomentará el uso del valenciano en las relaciones de empresas y profesionales con las personas consumidoras y usuarias. Con este fin adoptará medidas para que las condiciones generales de los contratos y las ofertas comerciales se faciliten también en valenciano, especialmente las relativas a servicios básicos.

3. Las personas consumidoras y usuarias no podrán ser discriminadas por razón de su lengua. En ningún caso se les puede negar la atención o atender incorrectamente por razón de la lengua oficial que empleen en las relaciones de consumo reguladas por esta ley.

CAPÍTULO II

Agentes del sistema de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias

Artículo 9. *Agentes del sistema.*

1. En el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana, son agentes del sistema de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias:

a) La Generalitat, y en particular el Consell y la Administración de la Generalitat a través de las conselleries con competencia específica o concurrente en materia de consumo.
b) El Consell de Persones Consumidores i Usuàries de la Comunitat Valenciana.
c) Las juntas arbitrales de consumo.
d) Las entidades locales con sede en dicho territorio, especialmente a través de las oficinas de información a las personas consumidoras y usuarias.
e) Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.
f) Quien legalmente tenga asignadas, o se le asignen expresamente, funciones de defensa de las personas consumidoras y usuarias.

2. Los y las agentes deben ajustar su actuación a los principios de colaboración y cooperación, propiciándose el establecimiento de acuerdos entre las diferentes administraciones públicas competentes que permitan rentabilizar los recursos humanos y materiales de que disponen y hacer efectivo y eficaz el control del cumplimiento de la normativa vigente aplicable en materia de protección de las personas consumidoras y usuarias.
3. Asimismo, los agentes del sistema de protección de las personas consumidoras y usuarias deben promover la colaboración y el diálogo con las cámaras oficiales de comercio, industria, servicios y navegación a través de su Consejo, con las asociaciones empresariales y con cualquier otra entidad o institución para la consecución de los fines del modelo de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias establecidos en el artículo 3.2.

Artículo 10. *La Generalitat.*

1. Dentro del ámbito competencial de la Generalitat, corresponde al Consell diseñar la planificación general de la política de protección, defensa y promoción de las personas consumidoras y usuarias, promulgar los Reglamentos que sirvan de desarrollo a la presente norma, y promover programas de actuación conjunta y mecanismos de coordinación con las entidades locales para la consecución de los objetivos que en este texto refundido se establecen.
2. Corresponde a la conselleria competente en materia de consumo, dentro de la planificación general mencionada en el apartado anterior, desarrollar, entre otras, las siguientes actuaciones:

a) Impulsar actuaciones singulares y generales de información y formación.
b) Diseñar y ejecutar programas de seguridad de productos de consumo adoptando las medidas administrativas oportunas para la protección de las personas consumidoras y usuarias frente a cada tipo de riesgo, así como la gestión de las redes de alerta de los productos de consumo no alimenticios.
c) Realizar la inspección y control de mercado de los bienes productos y servicios ofertados a las personas consumidoras y usuarias, practicar las oportunas tomas de muestras de productos, y adoptar las medidas provisionales en los supuestos previstos en esta norma.
d) Ejercer la potestad sancionadora en el ámbito de su competencia.
e) Fomentar el asociacionismo de consumo, establecer líneas de cooperación con las asociaciones de las personas consumidoras y usuarias y las organizaciones empresariales, y desarrollar mecanismos de colaboración entre las mismas, especialmente para la implantación de códigos de buenas prácticas y el desarrollo de símbolos de calidad.
f) Impulsar y divulgar, en colaboración con las administraciones competentes, el sistema arbitral de consumo.

g) Coordinar la actuación conjunta de las distintas conselleries cuyas competencias incidan, directa o indirectamente, en materia de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias, mediante la creación de una Comisión Interdepartamental cuya composición y funcionamiento se determinará reglamentariamente, así como a través de otros mecanismos adecuados a tal fin.

h) En general, adoptar en él ámbito de sus competencias cuantas medidas sean necesarias para el debido cumplimiento de lo establecido en esta norma.

Artículo 11. *El Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de la Comunitat Valenciana.*

1. Se crea el Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de la Comunitat Valenciana, como órgano colegiado de consulta y asesoramiento de la Generalitat en materia de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias, adscrito a la conselleria competente en materia de consumo.

2. El Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias, además de funciones de asesoramiento, realiza el seguimiento y valoración de la evolución del sistema de protección de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana, elaborando estudios, informes y propuestas normativas o de actuación que considere de interés para la población consumidora y usuaria.

3. El Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias tiene también la naturaleza de órgano de participación y representación de estas a través de sus organizaciones y asociaciones. Reglamentariamente se establecerá su composición, funciones y régimen de funcionamiento.

Artículo 12. *Las juntas arbitrales de consumo.*

1. Las Juntas arbitrales de consumo son órganos administrativos creados mediante convenio entre la Administración General del Estado y las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana competentes en materia de consumo, a través de los que se articula y gestiona el arbitraje institucional de consumo, prestando servicios de carácter técnico, administrativo y de secretaría en el marco al que se hace referencia en el título V de este texto refundido.

2. El desempeño de la función arbitral por personas ajenas a la administración de la Generalitat, mediante la participación en los órganos arbitrales colegiados o unipersonales, da derecho a indemnización, una vez finalizado el ejercicio de dicha función con la formalización y firma del laudo, en los términos y cuantía que establezca la normativa reglamentaria correspondiente.

3. El sistema arbitral de consumo como instrumento para la resolución extrajudicial de los conflictos en materia de consumo y alternativa a la vía judicial, se verá reforzado a través de campañas de adhesión de las empresas, incluso de las públicas que presten servicios a la ciudadanía.

Artículo 13. *Las entidades locales.*

1. Corresponde a las entidades locales velar por la protección y promoción de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en el ámbito de su territorio y respecto a su población, con el alcance y contenido que les atribuye la presente norma y el resto de normas jurídicas que les sean de aplicación, en el marco de la planificación y programación generales establecidas por la Generalitat, sin perjuicio, no obstante, de las planificaciones propias o complementarias que sean de preferente aplicación.

2. En concreto, las entidades locales ejercen en su ámbito territorial las siguientes competencias:

a) La inspección de productos, bienes y servicios puestos a disposición de las personas consumidoras y usuarias para comprobar su adecuación a la normativa que los regula, su origen e identidad, el cumplimiento de la normativa vigente en materia de precios, etiquetado, presentación y publicidad y los demás requisitos o signos externos que hacen referencia a sus condiciones de higiene, sanidad y seguridad.

b) Adoptar las medidas urgentes y requerir las colaboraciones precisas en los supuestos de crisis o emergencia que afecten a la salud y seguridad o intereses económicos y sociales de las personas consumidoras y usuarias.

c) Desarrollar actuaciones de información y formación dirigidas a las personas consumidoras y usuarias. En especial, mediante la implantación de oficinas y servicios de información a las personas consumidoras y usuarias.

d) El ejercicio de la potestad sancionadora en los términos previstos en esta norma.

e) Colaborar y participar en el sistema arbitral de consumo.

f) El ejercicio de las acciones judiciales que en defensa de las personas consumidoras y usuarias le reconozca la legislación aplicable.

g) Las demás que le atribuyan las leyes, así como el ejercicio de las que le delegue la administración de la Generalitat de conformidad con la legislación estatal y autonómica de régimen local.

3. Las entidades locales, por razones de economía, coordinación o carencia de medios, podrán requerir la actuación de la Generalitat en el ejercicio y desarrollo de sus competencias en materia de protección a las personas consumidoras y usuarias.

Asimismo podrán utilizar, en la forma y con los límites previstos en la normativa aplicable en materia de régimen local, las fórmulas asociativas que estimen oportunas para el ejercicio de las competencias previstas en esta norma.

Artículo 14. *Las oficinas municipales de información a las personas consumidoras y usuarias.*

1. Las oficinas municipales de información a las personas consumidoras y usuarias son establecimientos abiertos al público, creados por las entidades locales, que prestan el servicio de asesoramiento e información a las personas consumidoras y usuarias y sirven de cauce para sus reclamaciones.

2. La Generalitat, a través de la conselleria competente en materia de consumo, coordina la labor de las oficinas municipales de información a las personas consumidoras y usuarias y les debe prestar el apoyo necesario en los términos que reglamentariamente se determine. Su implantación es obligatoria en los supuestos que se prevean en la normativa aplicable sobre régimen local. Cuando no sea obligatoria, se debe facilitar su implantación atendiendo a criterios de eficacia, eficiencia y proximidad.

Los municipios pueden mancomunarse para la prestación de este servicio, en función de sus características y necesidades.

3. Las oficinas municipales de información a las personas consumidoras y usuarias podrán desempeñar funciones en materia de prevención, protección, promoción y participación. Reglamentariamente se establecerán las funciones que como mínimo deben realizar y los requisitos que deben cumplir para poder ser acreditadas por la Generalitat.

4. Las oficinas acreditadas se deben inscribir en un registro público dependiente de la conselleria con competencia en materia de consumo, cuya organización y funcionamiento se establecerá reglamentariamente.

5. Queda prohibida cualquier forma de publicidad no institucional en las dependencias de las oficinas municipales de información a las personas consumidoras y usuarias, así como en los demás espacios públicos que sean paso obligado para acceder a dichas dependencias.

Artículo 15. *Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.*

1. Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias constituyen el cauce idóneo de representación, participación, defensa, asesoramiento y consulta de las personas consumidoras y usuarias.

2. A los efectos de este texto refundido, son asociaciones de personas consumidoras y usuarias las entidades sin ánimo de lucro que, constituidas conforme a lo previsto en la legislación sobre asociaciones y reuniendo los requisitos específicos exigidos en la normativa estatal básica aplicable y en este texto refundido y sus normas de desarrollo, tengan como finalidad la defensa de los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias, incluyendo su información, formación y educación, bien sea con carácter general, bien en relación con bienes o servicios determinados.

3. También son asociaciones de personas consumidoras y usuarias las entidades constituidas por personas consumidoras y usuarias con arreglo a la legislación de cooperativas autonómica, siempre que respeten los requisitos básicos exigidos en la normativa estatal aplicable y entre cuyos fines figure, necesariamente, la educación y formación de sus personas socias en materias relacionadas con el consumo, y estén obligadas a constituir un fondo social con tal objeto, según su legislación específica.

4. Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias pueden integrarse en uniones, federaciones o confederaciones que tengan idénticos fines y cumplan los requisitos específicos exigidos por esta norma.

5. Se prohíbe utilizar los términos consumidor o consumidora, usuario o usuaria, la denominación de asociación de personas consumidoras y usuarias o cualquier otra expresión similar que induzca a error o confusión sobre su naturaleza o su legitimidad para la defensa de los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias, a aquellas organizaciones que no reúnan los requisitos exigidos en este texto refundido.

TÍTULO II

Derechos de las personas consumidoras y usuarias

CAPÍTULO I

Derecho a la protección de la salud y seguridad

Artículo 16. *Derecho a la protección de la salud y seguridad en la utilización y consumo de bienes y servicios.*

1. Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a que los bienes y servicios puestos en el mercado sean seguros. El carácter gratuito de un bien o servicio facilitado a una persona consumidora no excluye la exigencia de que sea seguro.

2. Se consideran seguros los bienes o servicios que, en condiciones de uso normales o razonablemente previsibles, incluida su duración, no presenten riesgo alguno para la salud o seguridad de las personas, o únicamente los riesgos mínimos compatibles con el uso del bien o servicio y considerados admisibles dentro de un nivel elevado de protección de la salud y seguridad de las personas.

Artículo 17. *Actuación de las administraciones públicas.*

1. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, en el ámbito de sus competencias, deben velar para que las diferentes empresas y profesionales que intervienen en la puesta en el mercado de bienes y servicios, dentro de los límites de su actividad, cumplan con sus obligaciones generales y específicas para la protección de la salud y seguridad de las personas consumidoras y usuarias en los términos de la legislación aplicable, y en especial con los siguientes deberes:

a) Poner en conocimiento previo de las personas consumidoras y usuarias y del resto de la cadena de distribución, por medios adecuados, los riesgos susceptibles de provenir de una utilización previsible de los bienes y servicios, habida cuenta de su naturaleza, características, duración y de las personas a las que van destinados, teniendo en cuenta la existencia de colectivos de personas consumidoras y usuarias de especial protección definidos en el artículo 6.

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

c) Observar la normativa vigente sobre los casos modalidades y condiciones en que podrá efectuarse la venta ambulante de bebidas y alimentos.

d) Adoptar, sin necesidad de requerimiento administrativo, medidas adecuadas y eficaces, incluidas la publicación de avisos, la suspensión de los servicios, la retirada o la recuperación de los bienes que estén en posesión de las personas consumidoras y usuarias,

cuando dichos bienes o servicios no se ajusten a las condiciones y requisitos exigidos o que, por cualquier otra causa, supongan un riesgo para la salud o seguridad de las personas incompatible con el deber general de seguridad de los bienes y servicios. Deberán igualmente colaborar con las distintas administraciones en todas las actuaciones que estas emprendan para evitar los riesgos que presenten los productos facilitando, en su caso, toda la información pertinente.

2. Para asegurar la protección de la salud y seguridad de las personas consumidoras y usuarias, la Generalitat, en el ámbito de sus competencias, podrá establecer reglamentariamente medidas proporcionadas en cualquiera de las fases de producción y comercialización de bienes y servicios, en particular en lo relativo a su control, vigilancia e inspección.

3. Ante situaciones de riesgo para la salud y seguridad de las personas consumidoras y usuarias, las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, en el ámbito de sus competencias, deben adoptar las medidas que resulten necesarias y proporcionadas para la eliminación del riesgo, incluida la intervención directa sobre las cosas y la compulsión directa sobre las personas. En estos supuestos, todos los gastos que se generen serán a cargo de quien los hubiera originado, con independencia de las sanciones que, en su caso, puedan imponerse. La exacción de tales gastos y sanciones puede llevarse a cabo por el procedimiento administrativo de apremio.

4. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, atendiendo a la naturaleza y gravedad de los riesgos detectados, deben informar a las personas consumidoras y usuarias y a sus asociaciones, sobre los bienes o servicios afectados, los riesgos o irregularidades existentes y, en su caso, las medidas adoptadas, así como sobre las precauciones procedentes, tanto para protegerse del riesgo como para conseguir su colaboración en la eliminación de sus causas.

CAPÍTULO II

Derecho a la protección de los legítimos intereses económicos y sociales

Artículo 18. *Contenido.*

Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a que sus legítimos intereses económicos y sociales sean respetados en los términos establecidos en la legislación comunitaria, estatal y autonómica aplicable.

Artículo 19. *Protección contra las prácticas comerciales desleales.*

Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a protección frente a las prácticas comerciales desleales previstas en la normativa reguladora de estas. Particularmente, frente a las prácticas comerciales engañosas, ya sea por acción o por omisión, así como frente a las prácticas comerciales agresivas realizadas antes, durante y después de una transacción comercial, siempre que les afecten.

Artículo 20. *Actuación de las administraciones públicas.*

Las administraciones públicas, en el ámbito de sus respectivas competencias, deben desarrollar las actuaciones necesarias para conseguir una adecuada protección de los legítimos intereses económicos y sociales de las personas consumidoras y usuarias, y en especial las encaminadas a garantizar, en los términos de la legislación aplicable:

1. La libertad de elección y contratación de las personas consumidoras y usuarias en particular ante prácticas comerciales desleales, métodos engañosos o agresivos de contratación. En todo caso, las actividades dirigidas a promover de forma directa o indirecta la contratación de bienes y servicios por parte de las personas consumidoras y usuarias respetarán la dignidad y los derechos de la persona.

2. El desarrollo de la actividad publicitaria con estricto cumplimiento de la normativa aplicable, instando la cesación y rectificación de las prácticas publicitarias ilícitas.

3. La igualdad de trato y la supresión de discriminaciones injustificadas entre las personas consumidoras y usuarias.

4. La exposición pública y visible de los precios y tarifas, junto a los productos, bienes y servicios ofertados de conformidad con la normativa aplicable.

5. La confección y entrega de presupuesto previo que indique, necesariamente, su plazo de validez y el importe total desglosado incluyendo todos los conceptos. En el caso de que existan gastos adicionales que no puedan ser calculados por anticipado y repercutan sobre la persona consumidora o usuaria, se tendrán que hacer constar con un importe aproximado.

6. La entrega de resguardo de depósito de bienes proporcionados por la persona consumidora o usuaria.

7. La adecuada formalización y entrega de recibo, factura detallada o documento acreditativo de las operaciones realizadas, redactado con claridad, fácilmente comprensible y debidamente desglosado, en su caso.

8. La entrega del documento de desistimiento y el respeto de las condiciones de ejercicio del mismo, en los casos y en los términos previstos en la normativa vigente.

9. La tenencia a disposición de las personas consumidoras y usuarias de hojas de reclamaciones en los términos que reglamentariamente se determine.

10. La ausencia de cláusulas abusivas o contrarias a la buena fe y el justo equilibrio de las contraprestaciones en los contratos que puedan formalizarse con personas consumidoras y usuarias.

11. El cumplimiento efectivo del derecho a recibir productos que sean conformes con el contrato, así como a la obtención de un documento de garantía cuando sea obligatorio de conformidad con la legislación aplicable.

12. La disponibilidad de adecuados servicios posventa con los correspondientes servicios técnicos y existencia de repuestos en los términos marcados por la legislación vigente.

13. La continuidad en la prestación del suministro de servicios públicos o de interés general en los términos y con las garantías previstas en la legislación.

14. La exactitud en el peso y medida de los bienes y la correcta prestación de los servicios.

15. El cumplimiento del contenido de la oferta, promoción o publicidad, que será exigible por las personas consumidoras y usuarias aún cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido, sin perjuicio de que si el contrato celebrado contuviese cláusulas más beneficiosas, prevalezcan estas últimas.

16. Los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias.

17. El ejercicio de la actividad empresarial respetuosa con los derechos lingüísticos de los consumidores y usuarios, así como la comprobación y verificación del cumplimiento efectivo de estos derechos lingüísticos.

CAPÍTULO III

Derecho a la indemnización de los daños y a la reparación de los perjuicios sufridos

Artículo 21. *Contenido.*

Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho, de conformidad con la legislación comunitaria, estatal y autonómica que resulte de aplicación, a ser indemnizadas por los daños y perjuicios ocasionados por la adquisición, consumo o utilización de bienes y servicios.

Artículo 22. *Promoción del derecho a la reparación de daños.*

Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana deben adoptar aquellas medidas que favorezcan y promuevan la indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos por las personas consumidoras y usuarias, incluyendo entre ellas los procedimientos voluntarios de resolución de conflictos.

Artículo 23. *Daños derivados de la prestación de un servicio público.*

Los daños derivados de la prestación de un servicio público están sometidos a las reglas aplicables sobre responsabilidad patrimonial de la administración.

CAPÍTULO IV

Derecho a la información

Sección primera. Régimen general

Artículo 24. *Derecho a la información de las personas consumidoras y usuarias en la promoción, oferta, adquisición, utilización y disfrute de bienes y servicios.*

1. Las personas consumidoras y usuarias, en los términos establecidos en la legislación comunitaria, estatal y autonómica aplicable, tienen derecho a ser protegidos frente a las prácticas comerciales desleales y a recibir una información sustancial, veraz, eficaz y suficiente, que les permita tomar una decisión sobre una transacción con el debido conocimiento de causa y realizar una utilización segura y satisfactoria de los bienes y servicios.

2. La obligación de informar es exigible a los sujetos responsables de la producción, comercialización, distribución y venta de bienes y prestación de servicios en los términos de la normativa aplicable.

3. Se consideran cláusulas abusivas las previstas en su normativa reguladora.

4. Las administraciones públicas deben adoptar las medidas que sean de su competencia para conseguir el cumplimiento de la legislación vigente, en especial, con la finalidad de que las personas consumidoras y usuarias estén protegidas contra las prácticas y las cláusulas abusivas ilegibles o de difícil comprensión en los contratos y en las transacciones.

Esta protección se extiende a los incumplimientos que puedan surgir respecto de lo que se ha convenido en la fase preparatoria del contrato, en la oferta, la promoción y la publicidad, así como a los incumplimientos de las obligaciones asumidas y a desarrollar hasta la completa consumación del contrato en los contratos de servicios y suministros de tracto sucesivo.

5. Por su parte, las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a requerir la eliminación y el cese de las cláusulas y prácticas abusivas o desleales, con independencia de la posibilidad de ejercer sus derechos por la vía jurisdiccional que les reconozca la legislación vigente.

Artículo 25. *Actuación de las administraciones públicas.*

1. Al objeto de lograr que las personas consumidoras y usuarias obtengan la información exigida por la normativa aplicable, las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, en el ámbito de sus competencias, deben realizar actuaciones tendentes a garantizar los siguientes fines:

a) Que la oferta, promoción y publicidad dirigida a las personas consumidoras y usuarias no contenga elementos falsos o engañosos, ni silencie datos sustanciales que puedan generar, según la normativa aplicable, una práctica comercial desleal.

b) Que el etiquetado y marcado de los productos incluya toda la información legalmente establecida y de manera comprensible para su adecuado uso y consumo.

c) Que se cumplan las obligaciones de información de los prestadores de servicios legalmente exigidas.

d) Que los precios y tarifas de los bienes y servicios, así como la información sobre medios y forma de pago, se expongan y faciliten de conformidad con la normativa aplicable.

e) Que se facilite la información precontractual y contractual con el contenido y en la forma legalmente establecida, especialmente en los servicios esenciales o de interés general.

f) Que existan y se utilicen distintivos que permitan a las personas consumidoras y usuarias identificar bienes y servicios caracterizados por incorporar un elevado nivel de calidad o que hayan sido elaborados o fabricados en la Comunitat Valenciana.

g) Que exista información adecuada que permita a las personas consumidoras y usuarias identificar bienes y servicios, cuyos procesos de producción, comercialización y adquisición respeten los principios de consumo responsable.

2. Asimismo, las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, en el ámbito de sus competencias y teniendo en cuenta el principio de colaboración previsto en el artículo 9, deben realizar las siguientes actuaciones para garantizar que las personas consumidoras y usuarias reciben información sobre sus derechos y asesoramiento sobre el adecuado ejercicio de los mismos:

a) La realización de campañas informativas y de divulgación sobre las normas que regulan las características y la comercialización de bienes y servicios, encaminadas a un mejor conocimiento de las mismas por parte de las personas consumidoras y usuarias.

b) La difusión de estudios sobre la calidad de productos y servicios, las formas de producción y comercialización y los hábitos de consumo.

c) La existencia de espacios y programas, no publicitarios, dedicados a la información y educación de las personas consumidoras y usuarias en los medios de comunicación social de titularidad pública, y su fomento en los medios de comunicación social de titularidad privada. En tales espacios y programas, de acuerdo con su contenido y finalidad, se facilitará el acceso o participación de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias legalmente constituidas, así como de grupos o sectores interesados.

d) La conselleria competente en materia de consumo publicará anualmente en su página web o por cualquier otro medio que considere adecuado, información clara y fácilmente comprensible sobre aquellas prácticas o condiciones consideradas abusivas como consecuencia de su verificación en el mercado y que así hayan sido ratificadas por los órganos judiciales.

Sección segunda. Especialidades del derecho a la información sobre totalización de préstamos hipotecarios y de otros tipos

Artículo 26. *Derecho de información sobre la titulización de préstamos hipotecarios y de otros tipos.*

(Suprimido)

Artículo 27. *Plazo de comunicación de la cesión de créditos.*

(Suprimido)

Artículo 28. *Contenido de la información específica sobre la cesión de créditos.*

(Suprimido)

Artículo 29. *Extensión del derecho de información a la cesión o sustitución en casos de planes y fondos de pensiones, jubilación e inversión.*

(Suprimido)

CAPÍTULO V

Derecho a la educación y formación en materia de consumo

Artículo 30. *Derecho a la educación y formación.*

1. Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a recibir la educación y formación adecuada en materia de consumo que les permita conocer sus derechos y obligaciones y la manera de ejercerlos con responsabilidad.

2. La educación en materia de consumo se considera parte de la formación del individuo, fomentando la incorporación de valores medioambientales, sociales y éticos a los hábitos de compra, uso y disfrute de bienes y servicios, así como en la fase de eliminación de los productos.

3. Los objetivos principales de la educación y formación de las personas consumidoras y usuarias son:

a) Facilitar el desarrollo de la capacidad para elegir con libertad y responsabilidad los bienes y servicios que se ofertan en el mercado, promoviendo formas más adecuadas para su uso y disfrute.

b) Favorecer el desarrollo de pautas de consumo responsable y sostenible que lleven a la utilización más racional de los recursos naturales, a la conservación del medio ambiente, a prevenir el sobreendeudamiento, a la consecución del desarrollo sostenible y a la solidaridad con el resto de personas consumidoras y usuarias.

c) Promover la divulgación del conocimiento básico y elemental del funcionamiento del mercado, así como de los medios e instrumentos para ejercitar y satisfacer los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias.

d) Impulsar la divulgación de conocimientos sobre medidas de prevención de riesgos y daños que puedan derivarse del consumo de bienes o de la utilización de bienes y servicios.

Artículo 31. *Actuación de las administraciones públicas en materia de educación en consumo.*

Con el objetivo de hacer efectivo el derecho a la educación de las personas consumidoras y usuarias, las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, en el ámbito de sus respectivas competencias y teniendo en cuenta el principio de colaboración previsto en el artículo 9, deben adoptar las medidas oportunas para:

1. Fomentar el desarrollo de la educación de las personas consumidoras y usuarias en el currículo de todos los ciclos y niveles educativos en la forma que mejor se ajuste a la finalidad pedagógica de cada uno de ellos.
2. Promover la formación especializada de educadores en materia de consumo y la formación permanente en dicha materia del personal docente, así como de las asociaciones de padres y madres de alumnos y de otros miembros de la comunidad educativa.
3. Elaborar y publicar materiales didácticos y de estudio para la educación en materia de consumo, propiciando su máxima difusión.
4. Promover el empleo de las nuevas tecnologías de la información al servicio de la educación sobre consumo.
5. Fomentar y educar en valores para el consumo responsable.
6. Realizar campañas informativas para dar a conocer los derechos de las personas consumidoras reconocidos en esta norma.

Artículo 32. *Actuación de las administraciones públicas en materia de formación en consumo.*

Con el objetivo de hacer efectivo el derecho a la formación de las personas consumidoras y usuarias, las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, en el ámbito de sus respectivas competencias y teniendo en cuenta el principio de colaboración previsto en el artículo 9, deben adoptar las medidas oportunas para:

1. Promover la formación permanente de las personas consumidoras y usuarias, en particular de los colectivos de especial protección.
2. Garantizar la formación continua en materia de consumo del personal de las administraciones públicas que ejerza funciones de ordenación, inspección, control de calidad, información, o cualquier otra responsabilidad en el ámbito de la presente norma.
3. Impulsar y garantizar la formación en materia de consumo del personal de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias y de las organizaciones empresariales.
4. Fomentar que los agentes económicos que ponen en el mercado bienes y servicios conozcan los requisitos de su actividad relacionados con los derechos y obligaciones de las personas consumidoras y usuarias.
5. Impulsar y garantizar la formación de los árbitros de consumo.
6. Elaborar y publicar materiales didácticos y de estudio para la formación de las personas consumidoras y usuarias, propiciando su máxima difusión.
7. Promover el empleo de las nuevas tecnologías de la información al servicio de la formación en materia de consumo.

8. Difundir y divulgar suficientemente el contenido de la presente norma, así como de cualesquiera otras que tuvieran incidencia sobre los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias.

9. Impulsar la investigación y los estudios avanzados en materia de consumo.

CAPÍTULO VI

Derecho de representación, audiencia y participación

Artículo 33. *Derecho de representación, audiencia y participación.*

1. Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a constituir o a integrarse en asociaciones y demás organizaciones para la defensa de sus derechos y legítimos intereses y, en particular, para el ejercicio de sus derechos de representación, audiencia y participación.

2. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana fomentarán el asociacionismo de las personas consumidoras y usuarias.

Artículo 34. *Registro.*

1. Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias legalmente constituidas que tengan su sede y desarrollen sus funciones en la Comunitat Valenciana y quieran disfrutar de los derechos y beneficios establecidos en el artículo 35 de este texto refundido deberán figurar inscritas en el Registro Público de Asociaciones de Personas Consumidoras y Usuarias de la Comunitat Valenciana, dependiente de la conselleria con competencia en materia de consumo. Tras su denominación, estas asociaciones deben indicarán su número de inscripción registral.

2. Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias que quieran inscribirse en dicho registro deben cumplir los requisitos exigidos en este capítulo y acreditar los requisitos mínimos que reglamentariamente se establezcan en relación con su implantación territorial, número de asociados y programa de actividades a desarrollar.

3. La Generalitat puede pedir a las asociaciones de personas consumidoras y usuarias que soliciten su inscripción en el citado Registro, o a las ya inscritas en él, cuanta documentación e información sea precisa para verificar el cumplimiento y mantenimiento de los requisitos exigidos en esta norma. Asimismo, puede realizar, por sí o mediante la contratación con entidades externas e independientes, auditorías de cuentas con idéntica finalidad.

4. El incumplimiento de los deberes y obligaciones, o la realización de alguna de las actuaciones prohibidas en esta norma, dará lugar a la denegación de la inscripción o a la exclusión de dicho registro, previa tramitación del procedimiento administrativo previsto reglamentariamente, por un período no inferior a dos años ni superior a diez años desde que dejaron de concurrir tales circunstancias.

Artículo 35. *Funciones y derechos de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.*

Son funciones y derechos de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana, en los términos que reglamentariamente se determinen:

1. Informar, formar y educar a las personas consumidoras y usuarias sobre sus derechos y obligaciones favoreciendo una protección jurídica eficaz de los derechos que tienen reconocidos en la adquisición, uso o disfrute de bienes y servicios.

2. Tener presencia en los órganos de consulta y participación en los que se conozcan asuntos que afecten directamente a los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias, de conformidad con las reglamentaciones establecidas de los órganos de consulta.

3. Promover como interesadas procedimientos administrativos para la defensa de los intereses de las personas consumidoras y usuarias en todo el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana.

4. Ejercer las correspondientes acciones judiciales o extrajudiciales en defensa de sus personas socias, de la asociación o de los intereses generales, colectivos o difusos, de las personas consumidoras y usuarias, de conformidad con la legislación aplicable, y, en particular, el ejercicio de las acciones de cesación.

A los efectos de lo establecido en el artículo 11.3 de la Ley de Enjuiciamiento Civil y el artículo 24.2 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, cuando el ámbito territorial del conflicto afecte fundamentalmente a la Comunitat Valenciana, tienen la consideración legal de asociaciones de personas consumidoras y usuarias representativas, las asociaciones y federaciones de estas que figuren inscritas en el Registro Público de Asociaciones de Personas Consumidoras y Usuarias de la Comunitat Valenciana y tengan ámbito autonómico o provincial.

5. Propiciar y participar en la resolución extrajudicial de conflictos entre personas consumidoras y empresas, en especial mediante la mediación y la propuesta de árbitros de consumo para su acreditación por las juntas arbitrales de consumo.

6. Formular peticiones y ejercer iniciativas, en el marco de la legislación vigente, acerca del funcionamiento de los servicios públicos, y particularmente de los prestados por las empresas públicas autonómicas.

7. Ser consultadas en audiencia, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 38, en el procedimiento de elaboración de disposiciones generales que puedan afectar a los intereses que representan.

8. Solicitar las ayudas y subvenciones que convoquen las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana.

9. Solicitar y poder ser declaradas de utilidad pública y de interés público para la Comunitat Valenciana y disfrutar de las exenciones y bonificaciones fiscales establecidas legalmente.

10. Acceder a lo establecido en la legislación específica sobre el voluntariado, pudiendo constituir la protección de las personas consumidoras y usuarias una de sus áreas de intervención.

11. Solicitar y poder disfrutar del derecho de asistencia jurídica gratuita en la forma legalmente prevista.

12. Integrarse en uniones, federaciones o confederaciones que tengan idénticos fines y ámbito territorial más amplio.

13. Participar en sociedades mercantiles siempre que reúnan los siguientes requisitos:

a) Tener como objeto social exclusivo el desarrollo de actividades instrumentales concretamente delimitadas que sirvan a los fines de información, formación y defensa de las personas consumidoras y usuarias.

b) Tener su capital social suscrito íntegramente por asociaciones de personas consumidoras y usuarias que reúnan los requisitos exigidos por la legislación que les resulte de aplicación, y que los beneficios solo se repartan entre las asociaciones de las personas consumidoras y usuarias que participen en el capital social.

Estas sociedades mercantiles están sometidas a las prohibiciones previstas en el siguiente artículo y a la obligación de depositar sus cuentas, que en todo caso deberán ajustarse a la normativa que les resulte de aplicación según su naturaleza, en el departamento competente en materia de consumo de la Generalitat, en el plazo de un mes desde el día siguiente a la fecha de su aprobación por los órganos estatutarios correspondientes.

Del cumplimiento por estas sociedades mercantiles de lo dispuesto en esta norma, son responsables las asociaciones de personas consumidoras y usuarias que participen en su capital social en los términos previstos en ella, cuyo incumplimiento puede implicar, en su caso, la pérdida de la condición de asociación de las personas consumidoras y usuarias.

Artículo 36. *Deberes, obligaciones y prohibiciones de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.*

1. Son deberes y obligaciones de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana:

a) Actuar para el cumplimiento de sus fines con independencia frente a los operadores del mercado y a los poderes públicos, sin que la obtención de subvenciones u otros recursos públicos concedidos con base en criterios objetivos puedan mermar tal independencia.

b) Ajustar sus actuaciones a los principios de buena fe, lealtad y diligencia, no pudiendo divulgar datos que no se encuentren respaldados por acreditaciones, resultados analíticos o controles de calidad suficientemente contrastados.

c) Rectificar públicamente o cesar actividades temerarias cuando haya sentencia judicial firme.

d) Aplicar las ayudas y colaboraciones que reciban con esta finalidad, exclusivamente a la defensa de las personas consumidoras y usuarias o a la obtención de los medios instrumentales y personales para conseguir dichas finalidades.

e) Colaborar con las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana en la consecución conjunta de los fines de esta norma.

f) Cumplir las obligaciones de transparencia previstas en este capítulo y cualquier otra obligación impuesta, legal o reglamentariamente.

2. En cumplimiento del deber de independencia, las asociaciones de personas consumidoras y usuarias no pueden:

a) Incluir como asociadas a personas jurídicas con ánimo de lucro.

b) Percibir ayudas o subvenciones de empresas o grupos de empresas suministradoras de bienes o servicios a las personas consumidoras y usuarias o de las organizaciones que las representen. No tendrán la consideración de ayudas económicas las aportaciones que se realicen en las condiciones de transparencia establecidas en este texto refundido y normas reglamentarias que la desarrollen, que no mermen la independencia de la asociación y tengan su origen en los convenios o acuerdos de colaboración a que se refiere el artículo siguiente.

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

d) Autorizar el uso de su denominación, imagen o cualquier otro signo representativo en la publicidad comercial realizada por los operadores del mercado, o no realizar las actuaciones tendentes a impedir dicha utilización, a partir del momento en que se tenga conocimiento de esta conducta. A estos efectos, no se considerarán operadores de mercado las sociedades mercantiles en las que participen las asociaciones de consumidores en los términos contemplados en el apartado 13 del artículo 35 de este texto refundido.

e) Actuar la Asociación o quien la represente legalmente con manifiesta temeridad, judicialmente apreciada.

f) Dedicarse a actividades distintas de la defensa de los intereses de las personas consumidoras y usuarias.

3. Las prohibiciones reguladas en los epígrafes a, c, d y f del apartado anterior se aplican, respecto de las cooperativas de personas consumidoras y usuarias que tengan la consideración legal de asociación y estén inscritas en el registro previsto en el artículo 29, única y exclusivamente a su actuación como tales asociaciones de personas consumidoras y usuarias, y no en el desarrollo de su actividad económica como cooperativa.

Artículo 37. *Colaboración con los operadores de mercado.*

1. Estatutariamente, o por acuerdo adoptado en asamblea general, las asociaciones de las personas consumidoras y usuarias definirán, con pleno respeto a lo establecido en esta norma, cuál es el marco legítimo de su colaboración con los operadores del mercado de cualquier sector de actividad, en defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias y la leal competencia, así como los supuestos en que podrán celebrarse convenios o acuerdos de colaboración con estos, su alcance y modo de instrumentarlos.

2. Los convenios o acuerdos de colaboración, de duración temporal o indefinida, de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias con empresas, agrupaciones o

asociaciones de empresas, fundaciones o cualquier organización sin ánimo de lucro deben cumplir los siguientes requisitos:

a) Tener como finalidad exclusiva el desarrollo de proyectos específicos de información, formación y defensa de las personas consumidoras y usuarias, mejorando su posición en el mercado.
b) Respetar los principios de independencia y transparencia.
c) Consistir en la realización de actuaciones, trabajos, estudios o publicaciones de interés general para las personas consumidoras y usuarias.

Artículo 38. *Audiencia.*

1. A las asociaciones de personas consumidoras y usuarias legalmente constituidas e inscritas en el registro previsto en el artículo 34 se les debe dar el trámite de audiencia en el procedimiento de elaboración de las leyes y las disposiciones de carácter general que afecten directamente a los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias, y en las propuestas de tarifas de servicios públicos que estén sujetos legalmente al control de las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana.
2. Se entiende cumplido el trámite de audiencia cuando las organizaciones o asociaciones de personas consumidoras y usuarias se encuentren representadas en los órganos colegiados que participen en la elaboración de las disposiciones o propuestas de tarifas. En los demás casos, el trámite de audiencia se realizará preferentemente a través del Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de la Comunitat Valenciana y, en su defecto, mediante la notificación o comunicación dirigida a las federaciones y asociaciones de personas consumidoras y usuarias con mayor representatividad en la Comunitat Valenciana.

TÍTULO III

Protección administrativa de los derechos de los consumidores y usuarios

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 39. *Principios y fines de la protección en materia de consumo.*

1. Las actuaciones de protección de las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana con competencia en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias tienen como finalidad fundamental la protección de la salud y seguridad de estas y de sus derechos económicos y sociales.
2. A tal fin, las administraciones públicas con competencias en materia de consumo deben desarrollar actuaciones de inspección y control sobre los productos, bienes y servicios puestos a disposición de las personas consumidoras y usuarias.
3. De igual modo, las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana con competencia en materia de consumo deben actuar protegiendo a las personas consumidoras y usuarias mediante los instrumentos de coordinación y actuación entre los organismos competentes para la defensa y protección de sus intereses en el ámbito de la seguridad de los productos, bienes y servicios, en especial respecto de aquellos considerados de uso o consumo común, ordinario o generalizado, así como sobre aquellos que, sin reunir estas características, perjudiquen o puedan perjudicar gravemente el derecho a la salud, seguridad y a los legítimos intereses económicos y sociales de las personas consumidoras y usuarias o puedan crear situaciones de alarma social.

Artículo 40. *Actuaciones de protección.*

1. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, en el ámbito de sus respectivas competencias, vienen obligadas a desarrollar todas aquellas actuaciones administrativas o judiciales que sean necesarias para garantizar la protección efectiva de los derechos de las personas consumidoras y usuarias recogidos en el presente texto refundido, en sus normas de desarrollo, o en la correspondiente legislación sectorial. En especial, y sin

perjuicio de otras medidas que puedan resultar oportunas, deben realizarse las siguientes actuaciones:

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

2. De igual modo, la Generalitat puede instar a otras administraciones públicas, colegios profesionales y, en general, de cualquier autoridad, el ejercicio de aquellas potestades que les atribuya la legislación sectorial para garantizar la protección efectiva de los derechos de las personas consumidoras y usuarias o para imponer las correcciones que procedan.

Artículo 41. *Vigilancia de los productos, bienes y servicios.*

1. Las administraciones públicas valencianas con competencia en materia de consumo deben ejercer de forma constante labores de vigilancia y control, desarrollando las inspecciones necesarias al objeto de prevenir, detectar, impedir y, en su caso, sancionar la producción, fabricación, elaboración, almacenamiento, distribución y comercialización de bienes o servicios que no cumplan las condiciones exigidas legalmente para garantizar los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias contemplados en la presente norma.
2. La vigilancia, control e inspección puede desarrollarse en la forma y momento que mejor permita conocer la realidad y por los medios que, en cada caso, se consideren más adecuados. En particular, las referidas actuaciones pueden realizarse en cualquier fase del proceso de producción, fabricación, elaboración, almacenamiento, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios dirigidos a personas consumidoras y usuarias, y podrán recaer tanto sobre los bienes y servicios destinados a la comercialización directa o indirecta en el mercado, como sobre los locales y establecimientos mercantiles utilizados para su producción, fabricación, elaboración, almacenamiento, distribución o comercialización.

Artículo 42. *Apoyo técnico.*

Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, en el ámbito de sus respectivas competencias, deben promover la celebración de convenios con las universidades de la Comunitat Valenciana, colegios profesionales u otras instituciones o entidades públicas o privadas, con el fin de facilitar el acceso de las personas consumidoras y usuarias a los servicios técnicos necesarios para verificar la existencia de perjuicios en su patrimonio ocasionados como consecuencia del consumo de bienes o de la utilización de servicios.

CAPÍTULO II

Inspección de consumo

Artículo 43. *Inspección de consumo.*

1. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana con competencias en materia de consumo deben desarrollar actuaciones de inspección y control sobre los productos, bienes y servicios puestos a disposición de las personas consumidoras y usuarias en cualquiera de las fases de su comercialización, para comprobar que se adecuen a la legalidad en cuanto a sus características técnicas, de seguridad, de normalización y comerciales, y que se ajusten razonablemente a las expectativas que puedan motivar su adquisición derivadas, entre otras circunstancias, del precio o de la descripción realizada en la publicidad, etiqueta, envase, envoltorio o cualquier elemento de protección o presentación.

2. Para su realización, las diferentes administraciones públicas competentes en materia de consumo deben actuar, coordinadamente, aunando sus recursos de inspección y control.

3. El ámbito objetivo sobre el que la actividad de inspección puede recaer comprende: todos los bienes y servicios que se ofrezcan o estén destinados a ofrecerse a las personas consumidoras y usuarias, las materias primas empleadas en su elaboración, cualquier tipo de publicidad u oferta comercial, las condiciones generales de la contratación, la ejecución del contrato, los establecimientos y las actividades de distribución, comercialización, almacenamiento y prestación de servicios.

4. Si en el ejercicio de sus funciones la inspección de consumo detectase irregularidades ante las que deban actuar otros órganos de la administración, se debe remitir a los mismos la correspondiente acta de inspección o, en su caso, copia debidamente diligenciada.

Artículo 44. *Organización y funcionamiento de la inspección de consumo.*

La organización y funcionamiento de la inspección de consumo de la Generalitat se determinará reglamentariamente. En todo caso, la inspección de consumo debe desarrollar sus funciones con arreglo a los principios de dependencia jerárquica, profesionalidad, coordinación, especialización, sigilo profesional y, en todo caso, con sujeción a los principios de legalidad e imparcialidad.

Artículo 45. *El personal de la inspección de consumo.*

1. El personal de la inspección de consumo de la Generalitat, o acreditado por la misma, cuando actúe en el ejercicio de su función inspectora, tiene la consideración de autoridad a todos los efectos, particularmente respecto de la responsabilidad administrativa y penal de quienes ofrezcan resistencia o cometan atentados o desacato contra ellos, de hecho o de palabra, en actos de servicio o con motivo del mismo.

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

3. Pueden requerir la exhibición de la documentación industrial, mercantil y contable que la ley obligue a tener cumplimentada y que se juzgue necesaria para realizar las comprobaciones que requiera su función, así como acceder directamente a los locales y dependencias en los que se realicen actividades o se almacenen bienes que tengan trascendencia para las personas consumidoras y usuarias.

4. El personal inspector de consumo, que tiene las potestades que le atribuya este texto refundido y sus normas de desarrollo, ha de actuar con la debida proporcionalidad, procurando ocasionar la mínima perturbación posible en el desarrollo de la actividad inspeccionada, así como en los derechos de los sujetos afectados. En todo caso, está obligado a observar un estricto deber de secreto en relación con las informaciones obtenidas en el ejercicio de sus funciones.

5. El personal de la inspección de consumo debe identificarse como tal cuando se encuentre en el ejercicio de sus funciones inspectoras, exhibiendo la correspondiente acreditación oficial.

La identificación de la persona inspectora es siempre necesaria para ejercer potestades, hacer requerimientos y advertencias, imponer deberes, imponer la colaboración del sujeto inspeccionado y para todas las diligencias que practique.

6. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana con competencia en materia de consumo deben impulsar la formación continuada del personal inspector.

Artículo 46. *De la actividad inspectora.*

Corresponden a la inspección de consumo las siguientes funciones:

1. Realizar la labor de vigilancia, control general, inspección e investigación ante indicios de irregularidad.

2. Informar a las empresas, durante la realización de sus actuaciones, sobre las exigencias, cumplimiento y aplicación de la normativa vigente en materia de protección y defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

3. Advertir a la persona inspeccionada de la situación irregular en la que se encuentra e indicar un plazo prudencial, atendiendo a las circunstancias concurrentes, suficiente para que realice las modificaciones necesarias.

4. Adoptar provisionalmente en casos de urgencia las medidas necesarias para proteger el derecho a la salud y seguridad y a la protección de los intereses económicos y sociales de las personas consumidoras y usuarias según lo dispuesto en esta norma.

5. Realizar las actuaciones previas a un eventual procedimiento sancionador que juzgue necesarias el órgano competente para la incoación.

6. Colaborar en los procedimientos administrativos sancionadores o en los procedimientos de otro tipo practicando las diligencias que ordene el órgano competente.

Artículo 47. *Facultades de la inspección y acceso a establecimientos y documentos.*

El personal de la inspección de consumo, cuando actúa en el ejercicio de sus funciones, está facultado para:

1. Acceder sin previo aviso a los establecimientos industriales o comerciales abiertos al público y a cualquier dependencia u oficina en los que se realicen actividades que puedan afectar a los consumidores.

En el caso de apreciar indicios de irregularidad que lo justifiquen, o cuando ello fuera necesario por razones de urgencia, el personal inspector de consumo puede acceder a cualquier lugar o recinto, aunque no esté abierto al público en general, y ello sin perjuicio de la necesidad de contar, en su caso, con el consentimiento de la persona afectada o con autorización judicial.

2. Exigir la exhibición de los documentos que sean obligatorios según la actuación que estén realizando, así como obtener copias y reproducciones. En el caso de apreciar indicios de irregularidad que lo justifiquen, el personal inspector de consumo puede examinar toda la documentación mercantil, industrial o contable de la empresa inspeccionada y sacar notas o copias, así como solicitar de terceros datos o antecedentes útiles para la investigación. En particular, puede requerir información de los datos transmitidos, las actividades realizadas y la identificación de las personas destinatarias de sus servicios a los intermediarios de servicios de la sociedad de la información. Dichas actuaciones tendrán, en todo caso, carácter confidencial.

3. Requerir la remisión a las oficinas administrativas de la documentación necesaria.

4. Proceder a realizar las pruebas, investigaciones o exámenes necesarios para comprobar el cumplimiento de las normas que protegen los derechos de las personas consumidoras y usuarias, así como tomar muestras para la realización de análisis y comprobaciones en la forma y condiciones que, en su caso, se determinen reglamentariamente.

5. Requerir la comparecencia y colaboración de cualquier persona física o jurídica que de forma directa o indirecta pudiera tener alguna relación con el objeto de la inspección. El requerimiento de la comparecencia o colaboración se puede efectuar durante la visita inspectora o por cualquier otro medio aceptado en derecho, en la empresa inspeccionada, en los locales relacionados con la actividad y en las dependencias de los propios órganos de control.

Artículo 48. *Obligaciones de las personas inspeccionadas.*

Las personas físicas o jurídicas que produzcan, importen, distribuyan, comercialicen o suministren productos, bienes y servicios, sus representantes legales o las que estén a cargo del establecimiento en el momento de la inspección están obligadas a:

1. Permitir y facilitar la inspección y el acceso a las dependencias del establecimiento.

2. Suministrar toda clase de información sobre las instalaciones, productos o servicios, así como la autorización, permisos y licencias necesarios para el ejercicio de la actividad, permitiendo que el personal de la inspección compruebe directamente los datos aportados.

3. Poner a disposición de la inspección la documentación que sirva de justificación de las transacciones efectuadas, de los precios y márgenes aplicados, tales como contratos, facturas, albaranes y demás documentos exigidos legalmente, así como aquellos que sean necesarios para determinar las responsabilidades pertinentes.

4. Facilitar la obtención de copia o la reproducción de la documentación citada en los puntos anteriores.

5. Comparecer donde y cuando sean requeridas justificadamente por los servicios competentes.

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

7. Depositar y conservar adecuadamente los productos, bienes y servicios sujetos a medidas provisionales, siguiendo en todo momento las instrucciones formuladas por los servicios competentes al respecto.

8. Facilitar personal y medios para la práctica de las inspecciones, cuando le fuera motivadamente requerido.

9. Acudir, por sí mismas o por medio de sus representantes, a las dependencias de la inspección de consumo a requerimiento de los agentes de inspección o de los órganos competentes, a fin de aportar nuevos datos o comprobar las diligencias de inspección.

Artículo 49. *Colaboración con los servicios de inspección.*

Las empresas con participación pública, organizaciones empresariales y corporativas, así como las organizaciones y asociaciones de personas consumidoras y usuarias, suministrarán, si son requeridas para ello, la información que les soliciten los servicios de inspección de consumo para el esclarecimiento de los hechos lesivos de los derechos de las personas consumidoras y usuarias y sus responsables, salvo cuando haya causa legal que lo impida.

Artículo 50. *Toma de muestras.*

1. Reglamentariamente se regulará la toma de muestras de los bienes inspeccionados con la finalidad de someterlos a ensayos, pruebas o estudios mediante los cuales se determine el grado de cumplimiento de las condiciones exigibles para garantizar la salud y la seguridad de las personas consumidoras y usuarias y la comprobación del cumplimiento de las condiciones de normalización para ponerlas a su disposición.

2. La toma de muestras se ha de efectuar por triplicado, y las cantidades que compongan cada uno de los ejemplares de muestra deben tener la dimensión o tamaño suficiente para garantizar la práctica correcta de los análisis o comprobaciones.

3. La muestra puede estar constituida por un solo ejemplar en el caso de productos sometidos a certificación u homologación que se sometan a ensayo para determinar su seguridad o aptitud funcional. Asimismo, la muestra puede limitarse a un único ejemplar en los supuestos en que técnicamente no sea posible su obtención por triplicado.

En estos casos se debe notificar previamente a las partes interesadas la realización del ensayo al objeto de que puedan personarse y efectuar cuantas alegaciones estimen oportunas.

4. En cualquier caso, la realización de las referidas pruebas debe garantizar el debido respeto al principio de contradicción y defensa, asumiendo la administración actuante el coste de la muestra y análisis inicial. Si se comprobara la existencia de una infracción, junto a la sanción que se imponga, se debe exigir del responsable el pago de los gastos ocasionados con motivo de la toma de muestras y los pertinentes ensayos, pruebas o estudios en la forma que se determine reglamentariamente.

Artículo 51. *Actas de inspección.*

1. El personal inspector de consumo debe extender la correspondiente acta de sus visitas o de cualquier otra actuación de vigilancia, control o inspección.

2. Reglamentariamente se regulará el contenido de las actas, que en todo caso deben reflejar las medidas provisionales adoptadas por el inspector en casos de urgente necesidad para preservar la salud o la seguridad de las personas consumidoras y usuarias ante un peligro inminente y grave o para no perjudicar sus intereses económicos y sociales, así como su causa y su finalidad. En las actas se deben hacer constar las alegaciones de la persona compareciente y las pruebas documentales aportadas por esta. Los documentos anexos al acta habrán de ser diligenciados por el inspector o inspectora actuante.

3. Cuando en la inspección haya comparecido el sujeto inspeccionado o su representante, el personal inspector debe entregarle una copia del acta o, en su caso, hacer constar que no desea recibirla. La negativa a firmar el acta no invalida su contenido ni su valor probatorio.

4. De conformidad con lo previsto en la normativa administrativa general, los hechos constatados personalmente por el personal inspectores de consumo o por otros servicios de inspección, que estén recogidos en las actas y diligencias observando los requisitos legales pertinentes, tienen valor probatorio, sin perjuicio de las pruebas que, en defensa de los respectivos derechos e intereses, puedan señalar o aportar les propias personas interesadas.

Las personas superiores jerárquicas o las instructoras de los procedimientos pueden solicitar del personal funcionario de la inspección de consumo interviniente la ratificación de las actas o diligencias formalizadas por este.

CAPÍTULO III

De las medidas provisionales

Artículo 52. *Medidas provisionales.*

1. Sin perjuicio de las medidas que se puedan adoptar en el curso del procedimiento sancionador, el órgano competente en materia de consumo puede adoptar, mediante acuerdo motivado, las medidas provisionales que considere oportunas, de entre las señaladas en el artículo siguiente, en aquellos supuestos en que existan indicios de vulneración de los derechos reconocidos a las personas consumidoras y usuarias y, en todo caso, en los siguientes:

a) Cuando existan indicios racionales de riesgo para la salud y seguridad de las personas consumidoras y usuarias.

b) Cuando puedan lesionarse de forma grave los intereses económicos y sociales de las personas consumidoras y usuarias.

2. En situaciones de urgencia, o si en el transcurso de las actuaciones de inspección y control se observasen indicios racionales de riesgo para la salud y seguridad o graves perjuicios para los intereses económicos de las personas consumidoras y usuarias, el personal de la inspección puede adoptar las medidas provisionales previstas en la presente norma. Siempre que no corresponda proceder de acuerdo con el apartado siguiente del presente artículo, las medidas han de ser ratificadas por el órgano competente en el plazo de cinco días hábiles, computados desde el día siguiente a aquel en que se hayan adoptado, cesando sus efectos si en dicho plazo no se produce la notificación de la ratificación o su intento.

3. Acordada la adopción de medidas provisionales, se debe proceder a comunicar su adopción a los órganos que pudieran tener competencias concurrentes en la materia y, con carácter prioritario, al órgano competente en materia de sanidad cuando existieran indicios de riesgo para la salud de las personas.

4. Las medidas pueden afectar a las personas responsables de la producción, distribución, almacenamiento o comercialización de bienes o servicios y a cualquier otra responsable, aunque ignorasen o no hubiesen podido conocer las irregularidades del producto o actividad. Pueden tener una o varias destinatarias concretas o una pluralidad indeterminada de sujetos, o incluso carácter general.

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

Artículo 53. *Tipos de medidas provisionales.*

1. Para garantizar la protección frente a los riesgos que afecten a la salud y seguridad de las personas consumidoras y usuarias, el órgano competente en materia de consumo puede:

a) Prohibir temporalmente la comercialización de un producto o de un lote de productos, en cualquier fase de su comercialización, interviniendo cautelarmente, en su caso, los

productos de que se trate y estableciendo las medidas de acompañamiento necesarias para garantizar el cumplimiento de la prohibición.

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

c) Suspender temporalmente la prestación de un servicio, imponiendo las medidas de acompañamiento necesarias para garantizar el cumplimiento de la suspensión.

d) Clausurar temporalmente establecimientos.

e) Imponer la exhibición de carteles en establecimientos e inserción de anuncios en medios de comunicación advirtiendo a las personas consumidoras y usuarias para que se abstengan de consumir o utilizar un producto o un servicio que pueda suponer un riesgo.

f) Cualquier otra medida que sea necesaria por existir indicios racionales de riesgo para la salud y la seguridad de las personas consumidoras y usuarias.

2. Para garantizar la protección de los legítimos intereses económicos y sociales de las personas consumidoras y usuarias, la autoridad competente en materia de consumo puede:

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

b) Cualquier otra medida que sea necesaria por existir indicios racionales de vulneración de los legítimos intereses económicos y sociales de las personas consumidoras y usuarias.

Artículo 54. *Procedimiento.*

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

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

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

4. La resolución que se adopte no debe impedir, en su caso, la iniciación simultánea de un procedimiento sancionador, si concurriesen infracciones en materia de protección a las personas consumidoras y usuarias.

5. Los gastos que se originen en relación con los bienes y servicios sujetos a medidas provisionales, como gastos de almacenaje, traslado, rectificación, subsanación, certificación o, en su caso, destrucción de los productos, serán a cargo de la persona responsable de los mismos cuando las medidas sean confirmadas. Los gastos de ensayos y pruebas solicitadas por la parte interesada, a fin de acreditar sus manifestaciones, correrán por cuenta de la misma.

6. A fin de garantizar la eficacia de las resoluciones adoptadas, la parte interesada debe justificar documentalmente el cumplimiento de las obligaciones impuestas. Si se considera necesario, estas se pueden practicar en presencia del personal de inspección.

Artículo 55. *Proporcionalidad de las medidas provisionales.*

Las medidas de los artículos precedentes deben ser proporcionales a la intensidad del riesgo o al daño que se pretenda evitar y, en su caso, durar el tiempo estrictamente necesario para la realización de los oportunos controles y verificaciones en los centros cualificados para ello, o el que las personas interesadas inviertan en la subsanación del problema o completa eliminación del riesgo, lo que habrá de ser convenientemente verificado por la autoridad que ordenó la medida.

Artículo 56. *Comunicación de las medidas adoptadas.*

1. Cuando las situaciones a que se refieren los artículos anteriores puedan afectar al ámbito de competencias de otros órganos o administraciones públicas de la Comunitat

Valenciana, se deben poner inmediatamente en conocimiento de aquellos con todos los datos relevantes, y si las medidas ya han sido acordadas, con indicación de las medidas adoptadas, extremándose en tales casos los deberes de coordinación y colaboración administrativa.

2. Si el riesgo, presumiblemente, puede transcender el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana, la autoridad competente lo debe en conocimiento del resto de las administraciones públicas cuyo territorio pueda verse afectado, a través de las vías y procedimientos establecidos.

Artículo 57. *Multas coercitivas.*

1. A fin de garantizar la eficacia de las resoluciones contempladas en el presente capítulo, el órgano competente, de conformidad con la legislación vigente, puede imponer multas coercitivas.

2. El órgano que dictó la resolución debe cursar por escrito un requerimiento previo de ejecución de la resolución, razonando en el mismo la gravedad que motivó la resolución adoptada y advirtiendo a su destinatario del plazo de tiempo que dispone para su cumplimiento y de la cuantía de la multa coercitiva que le puede ser impuesta en caso de incumplimiento. El plazo señalado debe ser, en todo caso, suficiente para el cumplimiento de la obligación de que se trate, y la multa proporcionada a la gravedad y alarma social generada, no pudiendo exceder nunca de 3.000 euros.

3. Si se comprueba el incumplimiento de lo ordenado, se puede reiterar las citadas multas por períodos que no pueden ser inferiores al señalado en el primer requerimiento.

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

CAPÍTULO IV

Hojas de reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias

Artículo 58. *Hojas de reclamaciones.*

1. Todas las personas físicas o jurídicas, profesionales o empresarias y todos los establecimientos de la Comunitat Valenciana, fijos o ambulantes, de titularidad pública o privada, que, en régimen de derecho privado, comercialicen bienes inmuebles o muebles, productos o presten servicios a las personas consumidoras y usuarias en la Comunitat, deben tener a disposición de estas y entregarles de forma gratuita las hojas de reclamaciones instrumentalizadas en impreso normalizado. Del mismo modo, deben tener hojas de reclamaciones a disposición de las personas consumidoras y usuarias, los sujetos que comercialicen bienes o presten servicios fuera del establecimiento, así como los espectáculos públicos y actividades recreativas.

2. La tramitación de las hojas de reclamaciones y la posibilidad de su presentación telemática se regulará reglamentariamente.

3. Las hojas de reclamaciones se deben anunciar en los establecimientos mediante carteles colocados al efecto en sitio claramente visible al público, en las condiciones que se establezca reglamentariamente.

TÍTULO IV

De la potestad sancionadora

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 59. *Responsabilidades.*

1. La responsabilidad administrativa regulada en este título lo es sin perjuicio de la responsabilidad civil, penal o de cualquier otro tipo en la que puedan incurrir los diferentes

sujetos que intervienen en el proceso de producción, fabricación, elaboración, almacenamiento, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios.

2. La instrucción de causa penal ante los tribunales de justicia suspende la tramitación del expediente administrativo sancionador que haya sido incoado por los mismos hechos, y en su caso la eficacia de los actos administrativos de imposición de sanción. Las medidas administrativas que hayan sido adoptadas para salvaguardar la salud y seguridad de las personas se han de mantener en tanto la autoridad judicial se pronuncie sobre las mismas.

En ningún caso se puede producir una doble sanción por los mismos hechos y en función de los mismos intereses públicos protegidos, si bien deben exigirse las demás responsabilidades que se deduzcan de otros hechos o infracciones concurrentes.

Artículo 60. *Potestad sancionadora.*

1. En el ámbito de la presente norma, y sin perjuicio de lo previsto en el artículo siguiente, la potestad sancionadora corresponde a la Generalitat, quien la ejerce a través de los siguientes órganos:

a) La conselleria competente en materia de consumo, mediante los órganos que reglamentariamente se determinen, para las infracciones leves y graves.

b) El Consell, para las infracciones cuya sanción supere los 500.000 euros.

2. Cuando en el mismo procedimiento se contemplen diversas infracciones calificadas de forma distinta, el órgano competente para dictar resolución es el que tiene la competencia para sancionar la más grave.

Artículo 61. *Competencia sancionadora de los municipios.*

1. Sin menoscabo de las competencias sancionadoras de la Generalitat, que pueden ejercerse en todo caso, los municipios pueden iniciar, instruir y resolver los procedimientos sancionadores previstos en la presente norma. A estos efectos, y sin perjuicio de que el importe de las sanciones a imponer por los municipios sea el previsto en el artículo 76 del presente texto refundido su competencia orgánica se determina conforme a la legislación de régimen local y a sus normas de organización.

2. Las competencias sancionadoras de los municipios están referidas a infracciones en las que concurran las circunstancias siguientes:

a) Haber sido detectadas o conocidas por los propios servicios municipales.

b) Haberse desarrollado la conducta tipificada íntegramente en el término municipal correspondiente.

c) No haberse iniciado el correspondiente procedimiento sancionador por los órganos competentes de la Generalitat.

3. Cuando los órganos del municipio tengan conocimiento de la comisión de conductas tipificadas como infracciones en la presente norma no localizadas exclusivamente dentro de su término municipal, lo deben poner en conocimiento de los órganos competentes de la Generalitat de forma inmediata, remitiendo toda la documentación sobre las actuaciones practicadas. De igual modo, y sin perjuicio de las competencias sancionadoras previstas para las infracciones localizadas exclusivamente dentro de su término municipal, los municipios motivadamente pueden poner los hechos en conocimiento de los órganos competentes de la administración autonómica para su correspondiente sanción.

4. Los órganos competentes de la Generalitat se deben inhibir de ejercer su potestad sancionadora cuando tuvieran conocimiento de que se ha incoado con anterioridad un procedimiento sancionador por los órganos competentes de un municipio con identidad de sujeto, hecho y fundamento. A estos efectos, los órganos competentes del municipio deben poner en conocimiento de los órganos competentes de la Generalitat de forma inmediata la incoación de un procedimiento sancionador. No obstante, si durante la tramitación se descubrieran infracciones conexas en otros términos municipales que hicieren conveniente la instrucción de un único procedimiento, los órganos competentes de la Generalitat pueden requerir motivadamente a la administración local para que se abstenga de continuar la tramitación iniciada y remita, en el menor tiempo posible, toda la documentación e información que obrare en su poder.

5. Los órganos competentes de los municipios se deben inhibir de ejercer su potestad sancionadora cuando tuvieran conocimiento de que se ha incoado con anterioridad un procedimiento sancionador por los órganos competentes de la Generalitat con identidad de sujeto, hecho y fundamento. A estos efectos, los órganos competentes de la Generalitat han de poner en conocimiento del municipio, que pudiera ejercer la competencia sancionadora de acuerdo con lo previsto en la presente norma, de forma inmediata la incoación de un procedimiento sancionador.

Artículo 62. *Coordinación y colaboración administrativa.*

Los órganos de la administración autonómica y local cuyas competencias puedan concurrir en el ámbito de actuación de la presente norma quedan obligados a actuar bajo los principios de coordinación y colaboración.

Artículo 63. *Sujetos responsables.*

1. Son responsables como autores las personas físicas o jurídicas que por acción u omisión cometan alguna de las infracciones tipificadas en esta norma.

2. Cuando en relación con los mismos bienes o servicios hayan intervenido distintos sujetos en la cadena de producción, elaboración, almacenamiento, distribución o comercialización, cada uno es responsable de las infracciones que, en su caso, haya cometido.

3. En el caso de productos envasados se considera como responsables en los términos expuestos en el apartado anterior a los diferentes sujetos que intervienen en la cadena de producción, importación, distribución o venta.

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

5. Si el producto no lleva los datos necesarios para identificar al responsable, según lo establecido en la normativa vigente, se considerada responsable a quien haya comercializado el producto, salvo que se pueda identificar al envasador. En los productos etiquetados en idioma distinto de los oficiales se imputará la responsabilidad preferentemente al distribuidor de los mismos.

6. En las infracciones cometidas en productos a granel, se considera responsable al tenedor o a la tenedora, salvo que se pueda demostrar que dicha responsabilidad corresponde a un tenedor o tenedora anterior.

7. En las infracciones cometidas en la prestación de servicios se considera responsable a la persona física o jurídica obligada a la prestación del servicio.

8. Cuando se trate de infracciones cometidas con ocasión de la comercialización o distribución de productos o servicios franquiciados, es responsable tanto la persona o entidad vendedora o prestadora directa del servicio como la persona o entidad franquiciadora.

Artículo 64. *Lugar de comisión de la infracción.*

1. Las competencias sancionadoras previstas en este título se referieren a infracciones cometidas en el territorio de la Comunitat Valenciana, con independencia de la nacionalidad y del lugar donde radique el domicilio social o residencia de la empresa o profesional.

2. A los efectos previstos en este título, las infracciones se entienden cometidas en cualquiera de los lugares en que se desarrollen las acciones u omisiones constitutivas de las mismas y, en todos aquellos en que se manifieste la lesión o riesgo para los intereses de las personas consumidoras y usuarias protegidas por la norma sancionadora.

3. En el caso de la publicidad y de las distintas modalidades de contratación a distancia y de comercio electrónico, la infracción se entiende cometida donde radique el domicilio de la persona consumidora o usuaria.

Artículo 65. *Medidas provisionales.*

1. Las medidas previstas en el capítulo III del título III de este texto refundido podrán ser adoptadas en el mismo acuerdo de iniciación del procedimiento o durante la instrucción del mismo por el órgano competente para resolver o para iniciar el procedimiento, siempre que concurra una situación de riesgo para la salud o la seguridad de las personas consumidoras y usuarias o puedan lesionarse sus intereses económicos y sociales.

2. Las medidas provisionales se extinguen con la eficacia de la resolución administrativa que ponga fin al procedimiento sancionador.

Artículo 66. *Reposición de la situación alterada por la infracción e indemnización de daños y perjuicios.*

Conforme a lo previsto en el artículo 28.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público, las responsabilidades administrativas que se deriven de la comisión de una infracción son compatibles con la exigencia a la persona infractora de la reposición de la situación alterada por la misma a su estado originario, así como con la indemnización por los daños y perjuicios causados, que será determinada y exigida por el órgano al que corresponda el ejercicio de la potestad sancionadora. De no satisfacerse la indemnización en el plazo que al efecto se determine en función de su cuantía, se debe proceder en la forma prevista en el artículo 101 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

CAPÍTULO II

Infracciones

Artículo 67. *Concepto.*

1. Constituyen infracciones administrativas en materia de consumo las acciones u omisiones de los distintos sujetos responsables tipificadas en el presente texto refundido y en el resto de normativa general y sectorial en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias y las prácticas comerciales desleales con las personas consumidoras y usuarias.

2. Las infracciones se califican como leves, graves y muy graves.

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

4. Tendrá la consideración de infracción administrativa permanente la realización de una única acción u omisión tipificada en la presente norma que se mantiene durante un periodo prolongado de tiempo.

Artículo 68. *Protección de la salud y seguridad de las personas consumidoras y usuarias.*

Constituyen infracción en materia de protección de la salud y seguridad de las personas consumidoras y usuarias, excluidas las previstas en la normativa de salud pública y de seguridad alimentaria:

1. Las acciones u omisiones que produzcan riesgos para la salud o seguridad de las personas consumidoras y usuarias, sean en forma deliberada o por abandono de la diligencia y precauciones exigibles en la actividad, servicio o instalación de que se trate.

2. El incumplimiento o desatención de los requerimientos o advertencias que concretamente formulen las autoridades competentes para situaciones específicas, al objeto de corregir o evitar situaciones o circunstancias que puedan resultar perjudiciales para la salud, seguridad y derechos de las personas consumidoras y usuarias.

3. El incumplimiento de las disposiciones sobre seguridad de productos, bienes y servicios.

Artículo 69. *Alteración, adulteración o fraude en productos y servicios.*

Constituyen infracciones por alteración, adulteración o fraude en productos y servicios:

1. La elaboración, distribución, suministro o venta de productos a los que se haya adicionado o sustraído cualquier sustancia o elemento para variar su composición o calidad, o encubriendo la inferior calidad o su naturaleza.
2. La elaboración, distribución, suministro o venta de productos y servicios cuando su composición, calidad, cantidad, etiquetado o precio no se ajuste a las disposiciones vigentes, o difiera de la declarada u ofertada.
3. El fraude en cuanto al origen, calidad, composición, cantidad, peso o medida de cualquier clase de productos, bienes o servicios destinados al público, o sobre su presentación o cualquier otra información que induzca o pueda inducir al engaño o confusión, o enmascare la verdadera naturaleza del producto, bien o servicio.
4. El incumplimiento, en la prestación de todo tipo de suministros y servicios, de las condiciones de calidad, naturaleza, plazo o precio, de acuerdo con la normativa que resulte aplicable o con las condiciones pactadas.

Artículo 70. *Normalización técnica, condiciones de venta y documentación.*

Constituyen infracciones en materia de normalización técnica, documentación y condiciones o técnicas de venta y suministro de productos y servicios:

1. El incumplimiento de las disposiciones que normalicen productos y servicios, así como de aquellas que regulen los requisitos documentales y de funcionamiento establecidos en la normativa vigente reguladora de la actividad.
2. La puesta en el mercado de productos cuya comercialización haya sido declarada prohibida por una norma o por una resolución administrativa, así como la comercialización de aquellos, que precisando autorización administrativa, carezcan de ella, siempre que no esté atribuida a otra autoridad.
3. El incumplimiento de las normas reguladoras de precios, incluidas las referentes a marcado y exhibición de los mismos.
4. La realización de transacciones en las que se imponga injustificadamente a las personas consumidoras y usuarias condiciones, recargos o cobros indebidos, prestaciones accesorias no solicitadas o cantidades mínimas, así como la no aceptación de los medios de pago admitidos legalmente u ofertados.
5. El uso de prácticas comerciales desleales con las personas consumidoras y usuarias.
6. El incumplimiento de las obligaciones de información previa a la contratación exigidas en la normativa aplicable.
7. La negativa a entregar o falta de expedición del correspondiente documento acreditativo de las transacciones comerciales o por la prestación de servicios, así como su emisión con incumplimiento de los requisitos preceptivos.
8. No facilitar presupuesto previo en los casos en que sea obligatorio por la normativa correspondiente.
9. No entregar resguardo de depósito en los casos en que sea obligatorio por la normativa correspondiente.
10. Realizar trabajos de reparación, instalación o similares a las personas consumidoras y usuarias cuando no hayan sido solicitados o autorizados por estas.
11. La facturación de trabajos no realizados o de piezas de calidad inferior a la contratada.
12. Incluir en la oferta, promoción, publicidad o contrato, formatos, tamaños de letras o contrastes que dificulten su lectura y comprensión o que incumplan la normativa específica aplicable.

Artículo 71. *Contratación a distancia y fuera de establecimientos mercantiles.*

Constituyen infracciones en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias en la contratación a distancia y fuera de establecimientos mercantiles:

1. El incumplimiento de las obligaciones que la regulación de contratos celebrados a distancia impone en materia de información y documentación que se debe suministrar a las

personas consumidoras y usuarias, de los plazos de ejecución y de devolución de cantidades abonadas, los envíos no solicitados por el consumidor con pretensión de cobro y el uso de técnicas de comunicación que requieran el consentimiento expreso previo o la falta de oposición de las personas consumidoras y usuarias, cuando no concurra la circunstancia correspondiente.

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

Artículo 72. *Garantía y servicio posventa.*

Constituyen infracciones en materia de garantía:

1. La no entrega a las personas consumidoras y usuarias de documento de garantía en los términos previstos en su normativa específica.

2. La vulneración o inobservancia del derecho de garantía en la compra de bienes de consumo o prestación de servicios reconocidos en la normativa específica.

3. La no asunción o incumplimiento de la garantía comercial publicitada o entregada a las personas consumidoras y usuarias en el momento de la adquisición de productos, bienes o servicios.

4. Poner a disposición de las personas consumidoras y usuarias bienes de uso duradero sin existir piezas de repuesto en la forma obligada, así como el incumplimiento, por quien en cada caso esté obligado, del deber de garantizar la existencia de repuestos en las condiciones establecidas por las leyes y reglamentos.

5. Publicitar o inducir a las personas consumidoras y usuarias a confiar en la existencia de un servicio técnico posventa cuando esto no es cierto, o no informar que está en un país distinto del domicilio de las personas consumidoras y usuarias, o que el idioma para relacionarse es distinto del oficial de España o del utilizado en el contrato.

Artículo 73. *Información y vigilancia.*

Constituyen infracciones en materia de información, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución:

1. La resistencia, negativa u obstrucción a facilitar las labores de inspección, a suministrar datos o informaciones solicitadas por las autoridades competentes o sus agentes, en el curso de las funciones de información, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución, ya sea por parte de la titularidad del establecimiento como de las personas que actúen bajo su dependencia, en el plazo concedido.

2. El suministro de información inexacta o incompleta o el incumplimiento de los requerimientos de subsanación de irregularidades efectuados por las autoridades de consumo o sus agentes.

3. La manipulación, traslado o disposición en cualquier forma de las muestras depositadas reglamentariamente, o de las mercancías decomisadas o sujetas a medidas provisionales por las autoridades competentes.

4. El incumplimiento de las medidas provisionales, adoptadas por las autoridades competentes, en los procedimientos iniciados como consecuencia de las actuaciones de control efectuadas para la debida protección de los derechos reconocidos en este texto refundido y normas aplicables, así como el incumplimiento de las medidas que resultan necesarias para asegurar la eficacia de las resoluciones administrativas que pudieran recaer en los procedimientos sancionadores.

5. La excusa reiterada, negativa o resistencia a la comparecencia de las personas físicas o jurídicas, ante las dependencias propias o de las autoridades competentes, siempre que medie requerimiento notificado y expreso al respecto por parte de las autoridades competentes o sus agentes en desarrollo de las labores de información, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución.

6. La coacción, amenaza, represalia y cualquier otra forma de presión ejercida sobre el personal funcionario encargado de las actuaciones a que se refiere la presente norma.

Artículo 74. *Otras infracciones.*

Se considerarán también como infracciones en materia de consumo:

1. La introducción de cláusulas abusivas en los contratos.
2. La no remoción de cláusulas declaradas abusivas por sentencia judicial o sancionadas por resolución administrativa con carácter firme.
3. Las limitaciones o exigencias injustificadas al derecho de las personas consumidoras y usuarias de poner fin a los contratos de prestación de servicios o suministro de productos de tracto sucesivo o continuado, obstaculizar el ejercicio de tal derecho de las personas consumidoras y usuarias a través del procedimiento pactado, la falta de previsión de estas o la falta de comunicación a las personas consumidoras y usuarias del procedimiento para darse de baja en el servicio.
4. Incluir en los contratos con personas consumidoras y usuarias reenvíos a condiciones generales o características contenidas en textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, o sin permitir al adherente una posibilidad efectiva de conocer su existencia, alcance y contenido en el momento de la celebración de aquel.
5. La no tenencia de hojas de reclamaciones en modelo oficial a disposición de las personas consumidoras y usuarias, así como la falta de la correspondiente información sobre las mismas según la normativa aplicable.
6. La negativa a facilitar las hojas de reclamaciones a las personas consumidoras y usuarias que las soliciten.
7. La negativa a satisfacer las demandas de las personas consumidoras y usuarias, cualquiera que sea su nacionalidad o lugar de residencia, cuando su satisfacción esté dentro de las disponibilidades de la empresa, así como cualquier forma de discriminación sobre personas vulnerables o que pertenezcan a colectivos de especial protección.
8. Las conductas discriminatorias en el acceso a los bienes y la prestación de los servicios, y en especial las previstas como tales en la Ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
9. Realizar cualquier conducta que suponga un incumplimiento de los deberes, prohibiciones y requisitos establecidos legal o reglamentariamente en beneficio de las personas consumidoras y usuarias si, tras el requerimiento de la administración y el transcurso del tiempo concedido para ello, no se realizan las correcciones oportunas.
10. Vulnerar los derechos lingüísticos de las personas consumidoras o incumplir las obligaciones en materia lingüística que establece la normativa, siempre que esta vulneración no implique, además, una denegación del servicio.
11. Denegar la atención de la persona consumidora con la motivación de impedir el ejercicio de sus derechos lingüísticos recogidos en esta ley.
12. El incumplimiento de las obligaciones en relación con los servicios de atención al cliente establecidas en la normativa de aplicación en materia de protección de las personas consumidoras y usuarias.
13. No dar respuesta a las reclamaciones de las personas consumidoras o usuarias o hacerlo fuera de plazo o no entregar clave identificativa de la reclamación o queja.
14. No cumplir el acuerdo a que se haya llegado con la persona consumidora o usuaria tras la presentación de una reclamación o no cumplir el laudo arbitral en el plazo estipulado, con independencia de su exigencia en vía judicial.
15. El incumplimiento de las disposiciones sobre crédito al consumo que no estuvieran atribuidas expresamente a otra autoridad.
16. Permitir la oferta y compra por menores de edad de artículo eróticos, así como de productos relacionados con el consumo de tabaco y derivados, en las máquinas de venta automática.
17. Cualquier otro incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en la legislación en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias.

Artículo 75. *Calificación de las infracciones.*

1. Todas las acciones u omisiones recogidas en los artículos anteriores tienen la calificación de leves, salvo las señaladas en los puntos 2 y 3 de este artículo.

2. En todo caso se califican como graves las siguientes infracciones:

a) Las del artículo 68.
b) Las del artículo 69.
c) Las del de los apartados 1, 2, 5 y 12 del artículo 70.
d) Las descritas en el artículo 71.
e) Las de los apartados 4 y 5 del artículo 72.
f) Las del de los apartados 1, 3, 4, y 5 del artículo 73, salvo que tengan la consideración de microempresa o pequeña empresa, en cuyo caso tendrán la consideración de leves.
g) Las de los apartados 1, 3, 4 y 6 del artículo 73.
h) Las indicadas en los apartados 1, 2, 4, 8, 9, 14 y 15 del artículo 74.
i) La comisión de dos infracciones leves en el año inmediatamente anterior.

3. Las infracciones calificadas como graves, de acuerdo con los apartados anteriores, tienen la calificación de muy graves cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

a) Grave riesgo para la salud.
b) Que produzcan una alteración social grave, originando alarma o desconfianza en las personas consumidoras y usuarias o afecten desfavorablemente a un sector económico.
c) La comisión de una infracción grave sancionada por resolución firme en los dos años inmediatamente anteriores, siempre y cuando no sea a su vez consecuencia de la aplicación de la letra i del apartado anterior.

CAPÍTULO III

Sanciones

Artículo 76. *Importe de las sanciones.*

1. Por la comisión de las infracciones tipificadas en esta ley podrán imponerse las siguientes sanciones:

a) Infracciones leves: entre 150 y 10.000 euros, pudiéndose sobrepasar esas cantidades hasta alcanzar entre dos y cuatro veces el beneficio ilícito obtenido.
b) Infracciones graves: entre 10.001 y 100.000 euros pudiéndose sobrepasar esas cantidades hasta alcanzar entre cuatro y seis veces el beneficio ilícito obtenido.
c) Infracciones muy graves: entre 100.001 y 1.000.000 de euros, pudiéndose sobrepasar esas cantidades hasta alcanzar entre seis y ocho veces el beneficio ilícito obtenido.

La imposición de sanciones pecuniarias se debe hacer de manera que la comisión de las infracciones no resulte más beneficiosa para el infractor o la infractora que el cumplimiento de la norma infringida, por lo que la cuantía de la sanción en infracciones graves o muy graves puede rebasarse hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los bienes o servicios objeto de la infracción.

2. Las anteriores cuantías se encuentran, a su vez, divididas conforme al siguiente esquema:

a) Infracciones leves:

– Grado mínimo: entre 150 y 3.000 euros.
– Grado medio: entre 3.001 y 7.000 euros.
– Grado máximo: entre 7.001 y 10.000 euros.

b) Infracciones graves:

– Grado mínimo: entre 10.001 y 30.000 euros.
– Grado medio: entre 30.001 y 70.000 euros.
– Grado máximo: entre 70.001 y 100.000 euros.

c) Infracciones muy graves:

– Grado mínimo: entre 100.001 y 300.000 euros.
– Grado medio: entre 300.001 y 650.000 euros.
– Grado máximo: entre 650.001 y 1.000.000 euros.

No obstante, cuando la aplicación de los rangos indicados anteriormente implique la imposición de una sanción desproporcionada en relación con la capacidad económica de la empresa infractora, se podrá utilizar el rango asignado a la calificación de un menor nivel de gravedad para el cálculo de la sanción. Esta utilización del rango asignado a un menor nivel de gravedad podrá alcanzar la reducción en dos niveles y será particularmente considerada en los supuestos de microempresas y pequeñas empresas.

Artículo 76 bis. *Graduación de las sanciones.*

1. Para determinar la cuantía de la sanción se tendrán en cuenta las circunstancias agravantes y atenuantes contempladas en los artículos siguientes, sin que su apreciación suponga un cambio en la calificación jurídica de la infracción.
2. Cuando no concurriera ninguna circunstancia agravante ni atenuante, se impondrá la sanción en su grado medio.
3. Si concurriesen una o varias circunstancias agravantes, se impondrá la sanción en su grado máximo.
4. Si concurriesen una o más circunstancias atenuantes, se impondrá la sanción en su grado mínimo.
5. Se podrán compensar las circunstancias agravantes con las atenuantes.
6. No se tendrán en cuenta, para graduar la sanción, las circunstancias agravantes o atenuantes que ya hayan sido consideradas en la definición del tipo infractor o en su calificación.
7. La imposición de las sanciones pecuniarias se hará de manera que la comisión de las infracciones no resulte más beneficiosa que el cumplimiento de las normas infringidas, con respeto del principio de proporcionalidad.

Artículo 76 ter. *Circunstancias agravantes.*

Son circunstancias agravantes:

a) La existencia de riesgo para la salud.
b) Que se incurra en negligencia grave o intencionalidad.
c) La posición relevante en un sector del mercado.
d) Que la conducta infractora afecte a personas vulnerables.
e) Que pueda afectar previsiblemente a un número considerable de personas consumidoras y usuarias contratantes con la empresa infractora.
f) Que afecte a un grupo de personas perteneciente a un colectivo objeto de especial protección.
g) Reincidencia, por comisión de una infracción de la misma naturaleza, sancionada por resolución firme en el año inmediatamente anterior.
h) El incumplimiento reiterado de las prohibiciones y requerimientos realizados formalmente.
i) La reiteración de conductas infractoras, al haber sido sancionada por resolución firme por la comisión de otras infracciones tipificadas en la normativa de protección a las personas consumidoras y usuarias, en los dos años anteriores a la comisión de la nueva infracción.
j) La utilización de métodos, sistemas de contratación o interpretaciones normativas con el fin de eludir la aplicación de una norma protectora de las personas consumidoras y usuarias.

Artículo 76 quáter. *Circunstancias atenuantes.*

Son circunstancias atenuantes:

a) La reparación de los daños y perjuicios causados a las personas consumidoras y usuarias.

b) La rectificación de las irregularidades que han motivado la incoación del expediente.

c) Que la infracción se haya cometido por simple inobservancia de las normas derivada de error o ignorancia.

Artículo 77. *Sanciones complementarias para las infracciones graves y muy graves.*

1. En el supuesto de infracciones muy graves, podrá acordarse el cierre temporal del establecimiento, instalación o servicio por un plazo máximo de cinco años.

2. La autoridad competente para resolver el expediente puede acordar, como sanciones accesorias:

a) El decomiso de la mercancía adulterada, deteriorada, fraudulenta, no identificada o que pueda entrañar riesgo para la salud o intereses económicos de las personas consumidoras y usuarias.

La administración debe decidir, en la misma resolución sancionadora, o con posterioridad, el destino que, dentro de las previsiones que reglamentariamente se establezcan, haya de darse a los objetos decomisados.

Serán de cuenta de la empresa infractora los gastos que originen las operaciones de intervención, transporte, depósito y destrucción de los bienes y productos, así como cuantos otros sean necesarios para asegurar el destino final de los mismos.

b) La publicidad de las sanciones impuestas, cuando hayan adquirido firmeza en vía administrativa, debe hacer referencia a los nombres y apellidos de las personas físicas responsables, la denominación o razón social de las personas jurídicas responsables, la naturaleza y la calificación de las infracciones y la cuantía de las sanciones. La publicidad se debe hacer en el «Diari Oficial de la Generalitat Valenciana» y también puede hacerse a través de los medios de comunicación social que se consideren adecuados con el fin de prevenir futuras conductas infractoras. El coste de la publicación de las resoluciones debe correr a cargo de la persona o empresa sancionada. Esta información se facilitará al Consejo de Consumidores y de Usuarios de la Comunitat Valenciana.

3. En los supuestos de infracciones cometidas en la comercialización de productos peligrosos, por prácticas comerciales desleales, garantías o existencia de cláusulas abusivas, podrá imponerse a la empresa la obligación de advertir a las personas consumidoras y usuarias afectados, bien individualmente cuando estén identificadas, bien mediante la inserción de anuncios en medios de comunicación social, incluyendo la página web de la empresa y sus perfiles en las redes sociales.

4. Se puede acordar, para las infracciones graves y muy graves, la supresión, cancelación o suspensión total de toda clase de ayudas, créditos o subvenciones, reconocidos o solicitados en cualquiera de los órganos o de las entidades del sector público instrumental de la Generalitat.

5. Las empresas sancionadas por la comisión de infracciones graves y muy graves pueden ser inhabilitadas para contratar con la administración durante un período máximo de cinco años, a partir de la fecha en que sea firme y definitiva la sanción impuesta.

6. No tendrá carácter de sanción la publicación por cualquier medio, incluidas las redes sociales, de los pronunciamientos judiciales que ratifiquen sanciones administrativas impuestas en defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

CAPÍTULO IV

Prescripción

Artículo 78. *Prescripción de las infracciones.*

1. Las infracciones a que se refiere la presente norma prescriben por el transcurso de los siguientes plazos: las muy graves a los cinco años, las graves a los dos años y las leves al año.

2. A los efectos del cómputo del plazo de prescripción, se deben tener en cuenta las reglas siguientes:

a) Se entiende cometida la infracción el día de finalización de la actividad o el del último acto con el que la infracción esté plenamente consumada.

b) En el caso de infracción continuada, el plazo comienza a contarse desde el día en que se realizó la última de las acciones típicas incluidas en aquella.

c) En el caso de infracción permanente, el plazo empieza a contarse desde que se ponga fin a la situación ilícita creada.

d) En el caso de que los hechos constitutivos de la infracción fueran desconocidos de manera general por carecer de cualquier signo externo, el plazo se computa desde su manifestación.

Artículo 79. *Interrupción del plazo de prescripción.*

1. La prescripción de las infracciones se interrumpe en los términos previstos en el artículo 30 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público.

2. Sin perjuicio de lo previsto en el apartado anterior, interrumpe la prescripción de las infracciones la apertura de un proceso en vía penal o la tramitación de otro procedimiento administrativo sancionador que impidieran iniciar o continuar el procedimiento sancionador previsto en la presente norma.

Artículo 80. *Prescripción de las sanciones.*

1. Las sanciones a que se refiere la presente norma prescriben por el transcurso del plazo de cuatro años desde que adquieren firmeza en vía administrativa.

2. La prescripción de las sanciones se interrumpe en los términos previstos en el artículo 30 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público.

CAPÍTULO V

Procedimiento

Artículo 81. *Procedimiento.*

1. La imposición de las sanciones previstas en la presente norma requiere la tramitación de un procedimiento en los términos previstos reglamentariamente.

2. El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa de un procedimiento sancionador es de seis meses contados desde la fecha del acuerdo de iniciación, transcurrido el cual se produce la caducidad del mismo.

La declaración de caducidad del expediente no impide la incoación de un nuevo expediente si no han prescrito las infracciones.

3. Las solicitudes de análisis contradictorios interrumpen el plazo de caducidad del procedimiento hasta que se reciban sus resultados. Lo mismo ocurre con los análisis dirimentes que fuera necesario practicar.

TÍTULO V

Solución extrajudicial de conflictos

Artículo 82. *Fomento de las soluciones extrajudiciales de conflictos.*

Sin perjuicio de las acciones legales y competencias que pertenezcan al ámbito de los órganos judiciales, las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, en el ámbito de sus respectivas competencias, deben propiciar, en colaboración con las asociaciones de personas consumidoras y usuarias y organizaciones empresariales de la Comunitat Valenciana y con la administración del Estado, la disponibilidad para las personas consumidoras y usuarias de sistemas operativos de resolución extrajudicial voluntaria y amistosa de conflictos y reclamaciones que les afecten como tales, siempre que no se trate de supuestos en los que concurra intoxicación, lesión o muerte, ni existan indicios racionales de delito.

Artículo 83. *Mediación de consumo.*

1. La mediación de consumo es un mecanismo por el que las partes de un conflicto, de forma totalmente voluntaria, son asistidas por una persona mediadora imparcial para alcanzar, por sí mismas, un acuerdo para su resolución.

2. Los procedimientos de mediación de consumo que desarrollen las administraciones públicas y las entidades privadas de la Comunitat Valenciana deben atenerse a los principios de voluntariedad, confidencialidad, imparcialidad, transparencia, eficacia y equidad.

3. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana garantizan la formación permanente de las personas mediadoras de consumo.

Artículo 84. *Arbitraje de consumo.*

1. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, en el ámbito de sus respectivas competencias, deben potenciar y fomentar el desarrollo del Sistema Arbitral de Consumo, dotándolo para ello de los medios materiales y humanos que fueran necesarios. Para tal fin, han de articularse mecanismos eficaces mediante los cuales difundir de manera suficiente el arbitraje como medio de resolución extrajudicial de conflictos en materia de consumo.

2. En su organización, las Juntas Arbitrales de Consumo constituidas en la Comunitat Valenciana deben contar con una unidad de arbitraje y una unidad de mediación en el procedimiento arbitral, con arreglo a lo establecido en la normativa general del arbitraje de consumo, cuyo funcionamiento será objeto de desarrollo reglamentario.

3. Las juntas arbitrales de consumo constituidas en la Comunitat Valenciana, en el marco de lo dispuesto por la normativa general de arbitraje de consumo para los arbitrajes sectoriales, desarrollarán el arbitraje de consumo turístico con las especialidades propias de la materia, atendiendo al carácter turístico de la Comunitat Valenciana, así como aquellos otros arbitrajes sectoriales que se puedan establecer.

4. En el ejercicio de sus competencias y en el marco de la normativa aplicable, las juntas arbitrales de consumo de la Comunitat Valenciana deben emplear los medios electrónicos y telemáticos en la tramitación de los procedimientos arbitrales, siempre que se garantice la seguridad jurídica de los trámites; igualmente se emplearán los sistemas de comunicación por videoconferencia, siempre y cuando pueda acreditarse la identidad de las personas comparecientes.

5. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, en el ámbito de sus respectivas competencias, promoverán la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias y organizaciones empresariales y profesionales, pudiendo suscribir convenios de colaboración para el fomento de dicho sistema.

6. La Generalitat, en colaboración con las entidades públicas que desarrollen actuaciones en materia de arbitraje, garantizará la formación continuada de árbitros, en el marco de lo dispuesto en la normativa general de arbitraje de consumo.

Artículo 85. *El sector público y la adhesión al arbitraje de consumo.*

1. Las entidades o empresas que conformen el sector público de la Comunitat Valenciana, que provean bienes, productos, servicios, actividades o funciones destinados a consumidores finales en régimen de derecho privado, han de presentar oferta pública de sometimiento al sistema arbitral de consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunitat Valenciana, previo acuerdo del órgano de gobierno correspondiente de la entidad.

2. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, en el ámbito de sus respectivas competencias, deben propiciar que las entidades o empresas que gestionen servicios públicos, servicios de interés general o servicios universales en régimen de concesión administrativa o que resulten adjudicatarias de contratos públicos se adhieran al sistema arbitral de consumo.

3. La Generalitat debe considerar la adhesión al arbitraje de consumo como requisito o mérito objetivo en la valoración de los premios a la calidad o en la concesión de distintivos de calidad que tenga establecidos o pueda crear.

4. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana deben tener en cuenta la adhesión al arbitraje de consumo en el otorgamiento de ayudas y subvenciones a las

empresas y a los establecimientos que ofrezcan bienes o servicios a las personas consumidoras y usuarias.

Disposición adicional única. *Concepto de microempresas y pequeñas empresas.*

A los efectos de la presente ley, se considerarán microempresas, pequeñas y medianas empresas las que así lo sean y se justifiquen de acuerdo con lo establecido en la Recomendación de la Comisión Europea (2003/361/CE) de 6 de mayo de 2003 sobre la definición de microempresas, pequeñas y medianas empresas.

Mediante decreto se podrán modificar los criterios aplicables a los efectos de considerar una empresa como microempresa o pequeña empresa.

Disposición transitoria única. *Régimen transitorio del deber de información.*

Las entidades bancarias, financieras y de crédito tienen que comunicar la información determinada en la sección segunda del capítulo IV del Título II de esta norma a todas las personas deudoras, así como a las personas garantes y avaladoras, por préstamos de garantía hipotecaria, u ordinarios, y otros créditos, con independencia del estado en que se encuentre el procedimiento, incluso cuando este haya finalizado, que tengan condición de personas consumidoras y su crédito hubiera sido cedido, transmitido o titulizado, total o parcialmente, con anterioridad a la entrada en vigor de esta norma.

Para cumplir con esta obligación, disponen de un plazo de tres meses contadores desde la entrada en vigor de la Ley 6/2019, de 15 de marzo, de la Generalitat, de modificación de la Ley 1/2011, de 22 de marzo, por la cual se aprueba el Estatuto de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana, en garantía del derecho de información de las personas consumidoras en materia de titulización hipotecaria y otros créditos y ante ciertas prácticas comerciales. La verificación del incumplimiento de esta obligación se calificará como falta grave a los efectos de esta norma.

Disposición final primera. *Aplicación de normativa supletoria.*

Además de lo previsto en esta norma es aplicable el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de las personas consumidoras y usuarias y otras leyes complementarias, aprobado por el Real decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, así como toda aquella normativa que la substituya, complemente o desarrolle, ya sea de forma directa, por tratarse de normativa básica, ya sea de forma supletoria cuando las disposiciones estatales no tengan carácter básico.

Disposición final segunda. *Habilitación normativa.*

Se habilita al Consell para dictar todas las disposiciones que sean necesarias para el desarrollo y la aplicación de este texto refundido.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico.