



LEGISLACIÓN CONSOLIDADA

Ley 6/2001, de 24 de mayo, del Estatuto de los Consumidores de Extremadura.

Comunidad Autónoma de Extremadura
«DOE» núm. 72, de 23 de junio de 2001
«BOE» núm. 173, de 20 de julio de 2001
Referencia: BOE-A-2001-14031

ÍNDICE

<i>Preámbulo</i>	4
TÍTULO PRELIMINAR	6
Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.	6
Artículo 2. Concepto de consumidor.	6
Artículo 3. Derechos de los consumidores.	6
Artículo 3 bis. Protección contra las cláusulas abusivas.	6
Artículo 3 ter. Protección contra las prácticas comerciales desleales.	7
Artículo 4. Irrenunciabilidad de los derechos de los consumidores.	7
Artículo 5. Colectivos de especial protección.	7
TÍTULO I. Derechos de los consumidores	7
CAPÍTULO I. Derecho a la protección de la salud, la seguridad, la calidad de vida y el medio ambiente	7
Artículo 6. Principio general.	7
Artículo 7. Obligaciones de los productores y distribuidores.	9
CAPÍTULO II. Derecho a la protección de los legítimos intereses económicos y sociales.	10
Artículo 8. Principio general.	10
Artículo 9. Actuación de las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura.	10
Artículo 10. Ámbito de actuación administrativa.	10
Artículo 10 bis. Servicios de tracto continuado o sucesivo.	11

CAPÍTULO III. Derecho a la información y educación	12
Artículo 11. Derecho a la información.	12
Artículo 12. Extensión del derecho de información.	12
Artículo 12 bis. Derecho de información sobre la titulización de préstamos hipotecarios y de otro tipo.	13
Artículo 13. Oficinas de información al consumidor.	13
Artículo 14. Fomento de la información.	14
Artículo 15. Derecho a la educación y la formación permanente.	14
Artículo 16. Medios de comunicación social de titularidad pública.	14
CAPÍTULO IV. Derecho de representación, consulta y participación.	15
Artículo 17. Las asociaciones de consumidores.	15
Artículo 18. Consejo Extremeño de los Consumidores.	15
Artículo 19. Audiencia de las asociaciones de consumidores.	16
Artículo 20. Actuación de las asociaciones de consumidores.	16
CAPÍTULO V. Derecho a la protección jurídica, administrativa y técnica	16
Artículo 21. Situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión.	16
Artículo 22. Reparación de daños.	17
TÍTULO II. Inspección y control de productos, bienes y servicios.	17
Artículo 23. Inspección general.	17
Artículo 24. Inspección y control.	17
Artículo 25. Obligaciones de los inspeccionados.	18
Artículo 26. Actas de inspección.	18
TÍTULO III. Infracciones y sanciones	19
CAPÍTULO I. Procedimiento y competencia	19
Artículo 27. Potestad sancionadora.	19
Artículo 28. Actuaciones y medidas provisionales.	19
CAPÍTULO II. Tipificación de las infracciones	20
Artículo 29. Infracciones por alteración, adulteración, fraude o engaño.	20
Artículo 30. Infracciones por transacciones comerciales, condiciones técnicas de venta y en materia de precios.	20
Artículo 31. Infracciones en materia de normalización, documentación y condiciones de venta.	20
Artículo 31 bis. Infracciones sobre la protección de los consumidores y usuarios en materia de telecomunicaciones.	20

BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO
LEGISLACIÓN CONSOLIDADA

Artículo 32. Infracciones.	20
CAPÍTULO III. Calificación de las infracciones	20
Artículo 33. Infracciones leves.	20
Artículo 34. Infracciones graves.	22
Artículo 35. Infracciones muy graves.	23
CAPÍTULO IV. Responsabilidad	24
Artículo 36. Sujetos responsables.	24
Artículo 37. Responsabilidades subsidiarias de los infractores.	24
CAPÍTULO V. Sanciones	25
Artículo 38. Cuantía de las sanciones.	25
Artículo 39. Graduación de las sanciones.	25
Artículo 40. Sanciones accesorias.	25
Artículo 41. Otras sanciones.	26
Artículo 42. Clausura de centros, servicios y establecimientos.	26
Artículo 43. Publicidad de las sanciones.	26
Artículo 44. Efectos accesorios de las sanciones.	26
Artículo 45. Principio «non bis in idem».	27
CAPÍTULO VI. Prescripción y caducidad	27
Artículo 46. Prescripción y caducidad.	27
<i>Disposiciones adicionales</i>	27
Disposición adicional primera. Habilitación normativa.	27
Disposición adicional segunda. Instalaciones de venta al público al por menor de gasolinas y gasóleos de automoción.	28
<i>Disposiciones transitorias</i>	28
Disposición transitoria primera.	28
Disposición transitoria segunda. Comunicación de la información.	28
<i>Disposiciones derogatorias</i>	28
Disposición derogatoria.	28
<i>Disposiciones finales</i>	28
Disposición final primera.	28
Disposición final segunda.	28

TEXTO CONSOLIDADO
Última modificación: 26 de febrero de 2019

Norma derogada, con efectos de 27 de febrero de 2019, por la disposición derogatoria única de la Ley 6/2019, de 20 de febrero. [Ref. BOE-A-2019-3492](#)

EL PRESIDENTE DE LA JUNTA DE EXTREMADURA

Sea notorio a todos los ciudadanos que la Asamblea de Extremadura ha aprobado y yo, en nombre del Rey, de conformidad con lo establecido en el artículo 49.1 del Estatuto de Autonomía, vengo a promulgar la siguiente Ley.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El artículo 51 de la Constitución Española, apartados 1 y 2, dispone que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos, así como que promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oírán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la Ley establezca.

Dando cumplimiento al citado precepto constitucional, se aprueba la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores, siendo desarrollada por normas reglamentarias estatales y otras de ámbito autonómico, de acuerdo con la evolución del proceso de transferencia de competencias.

La Comunidad Autónoma de Extremadura, en virtud de su Estatuto de Autonomía, aprobado por ley Orgánica 1/1983, de 25 de febrero, reformado por la Ley Orgánica 12/1999, de 6 de mayo (artículo 8.7), es titular, en el marco de la legislación básica del Estado, y en los términos que la misma establezca, de una competencia de desarrollo legislativo y ejecución en materia de defensa del consumidor y usuario, de acuerdo con las bases y la ordenación de la actividad económica general y la política monetaria del Estado, las bases y coordinación general de la sanidad, en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131 y 149.1.11, 13 y 16 de la Constitución Española.

El ejercicio de esta competencia exige el establecimiento de un marco normativo al más alto nivel jerárquico que sistematice los mecanismos en defensa del consumidor a desplegar por las Administraciones Públicas de Extremadura, desarrollando el mandato constitucional impuesto a los poderes públicos en el ámbito de la Comunidad de Extremadura, teniendo en cuenta las características e intereses propios de la misma.

Con la presente Ley se pretende colmar aquellas lagunas que la Ley estatal contiene especialmente en el ámbito de la actuación administrativa. Igualmente, una norma de rango legal resulta el instrumento jurídico adecuado para plasmar determinadas previsiones, como son potenciar la actuación de los órganos de inspección y control, adecuación de la potestad sancionadora a la materia de protección de los consumidores y la coordinación de competencias entre los distintos órganos de las Administraciones Públicas a fin de garantizar un nivel de protección homogéneo en el ámbito regional, todo ello influido por las prescripciones contenidas en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

La Ley define al consumidor como destinatario final de bienes, productos y servicios, englobando en un mismo concepto a quienes adquieren o usan bienes y productos y a quienes utilizan servicios. En realidad, nuestro ordenamiento estatal, si bien se refiere a consumidores y usuarios, no define ambos conceptos ni le atribuye diferentes efectos jurídicos, razón por la cual se ha estimado innecesario mantener tal dualidad y, por tanto, hay que tener en cuenta que con la expresión «consumidores» o «consumidor» se hace

referencia en todo el texto, tanto a quienes consumen o usan productos como a quienes utilizan bienes y servicios, resultando equivalente a la de «consumidores y usuarios».

En los últimos tiempos, la evolución experimentada por la sociedad, el mercado y las propias estructuras institucionales les ha llevado a padecer sensibles variaciones. Hay que señalar la incorporación de España a la Unión Europea, determinando el escenario en el cual la política de consumo debe articularse y ejecutarse en sintonía con las pautas y compromisos que emanan de este marco supranacional por razón de la vinculación que la pertenencia al mismo supone y como consecuencia de la actuación armónica con las políticas de los restantes miembros de la Unión Europea, dando como consecuencia, la creación de un Mercado Único Europeo, donde los bienes y servicios que en él se ofrecen pueden circular por todos los Estados miembros, teniendo como resultado un mercado más abierto y competitivo.

En estas circunstancias, el consumidor va a disponer de una más amplia gama de bienes y servicios, ampliando la oferta y, por consiguiente, las posibilidades de elección, aunque con la característica, por contra, de un mercado más complejo.

Y es precisamente por esta tendencia a la globalización de los mercados que, a la par de otros problemas estructurales y sociales que plantean las nuevas tecnologías de la información y, por ende, la sociedad de la información se deben resolver en un marco más amplio en donde junto con medidas de tipo jurídico, deben existir otras de tipo educativo, económico o ético, es decir, formar consumidores conscientes, críticos, solidarios, responsables y comprometidos también con su entorno medioambiental.

Teniendo siempre presente que si queremos diseñar estrategias encaminadas a una protección real y efectiva del consumidor, hemos de tener en cuenta la realidad en la que nos movemos.

Entre estas normas jurídicas se encuentra el Estatuto de los Consumidores de Extremadura, donde se ha procurado que las competencias que deben ejercer los distintos órganos de las Administraciones Públicas encajen adecuadamente dentro del mercado sin fronteras de la Unión Europea, garantizando los derechos básicos protegidos por esta Ley.

Dicho propósito comporta la necesidad de sistematizar las medidas de protección que resulte posible adoptar para expulsar, en caso necesario, del mercado aquellos productos, bienes o servicios insalubres, inseguros o perjudiciales para los intereses económicos y sociales de los consumidores.

Destacan aspectos novedosos con respecto a la normativa estatal, tales como la protección prioritaria de determinados colectivos, ya que es necesario establecer mecanismos que permitan que todos los ciudadanos accedan a la información, educación y formación en materia de consumo; el fomento de la acción inspectora y su apertura hacia modalidades de actuación de carácter preventivo, investigación y asesoramiento.

En los demás órdenes, se apoyan decididamente las fórmulas coparticipativas, recabándose la colaboración de todo el tejido social y sin desdeñar las que puedan ofrecer las organizaciones empresariales, impulsando el movimiento asociativo.

Se ha potenciado el Consejo Extremeño de Consumidores como órgano de participación, representación y consulta; y se han previsto mecanismos de resolución voluntaria de reclamaciones de los consumidores, a través de la mediación y del sistema arbitral de consumo.

La Ley se estructura en un título preliminar y tres títulos. En el título preliminar se establecen el objeto y ámbitos subjetivo, objetivo y geográfico del conjunto de normas que integran el Estatuto del Consumidor. El título I desarrolla todos y cada uno de los derechos de los consumidores tal como aparecen reconocidos tanto en el ámbito constitucional como comunitario. El título II trata de la inspección y control de productos, bienes y servicios. El título III regula las infracciones y sanciones en materia de consumo.

TÍTULO PRELIMINAR

Artículo 1. *Objeto y ámbito de aplicación.*

La presente Ley tiene por objeto la defensa y protección de los derechos e intereses de los consumidores y el establecimiento de los principios y normas para la mejora de calidad de la vida de quienes ostenten tal condición en el territorio de la Comunidad de Extremadura.

Artículo 2. *Concepto de consumidor.*

A los efectos de la presente Ley, se entiende por consumidores todas las personas físicas o jurídicas de cualquier nacionalidad o residencia que, como destinatarios finales, adquieran, utilicen o disfruten bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza, pública o privada, individual o colectiva de quienes los producen, facilitan, suministran o expiden.

No tendrán la consideración de consumidores los que integren los productos, bienes o servicios en un proceso productivo, de comercialización o prestación de servicios, aun cuando dicha integración no implique un beneficio directo.

Artículo 3. *Derechos de los consumidores.*

Son derechos básicos de los consumidores:

1. La defensa y protección frente a los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad, concebida aquélla de forma integral, incluyendo, por tanto, los riesgos que amenacen al medio ambiente y a la calidad de vida.
2. La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales, en particular frente a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.
3. La información y la educación en materia de consumo.
4. La representación, a través de las asociaciones, agrupaciones o confederaciones de consumidores legalmente constituidas, y la audiencia en consulta, participación y elaboración de las disposiciones generales que les afecten.
5. La protección jurídica, administrativa y técnica y la indemnización o reparación de daños y perjuicios sufridos.

Artículo 3 bis. *Protección contra las cláusulas abusivas.*

1. Se considerarán cláusulas abusivas las previstas en la normativa reguladora de las mismas. Las cláusulas abusivas contenidas en las condiciones generales de los contratos y las prácticas abusivas que vulneren los derechos de los consumidores y consumidoras serán sancionadas por las administraciones competentes en materia de consumo. Las administraciones públicas adoptarán 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 estén protegidas contra las cláusulas y las prácticas abusivas ilegibles o de difícil comprensión en los contratos y en las transacciones.

2. Esta protección se extiende a los incumplimientos que puedan surgir respecto de lo 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.

3. Por su parte, las personas consumidoras tienen derecho a solicitar la eliminación y el cese de las cláusulas y prácticas abusivas o desleales. En el caso de los créditos o préstamos hipotecarios, puede preverse la opción de la dación en pago.

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

Artículo 3 ter. *Protección contra las prácticas comerciales desleales.*

El consumidor tendrá derecho a una protección frente a las prácticas comerciales engañosas, ya sean por acción o por omisión, así como frente a las prácticas comerciales agresivas realizadas antes, durante y después de una transacción comercial, siempre que afecten a los consumidores y usuarios.

En todo caso, se considerarán prácticas comerciales desleales aquellas consistentes en señuelos publicitarios, ofertas falsamente gratuitas, las dirigidas a manipular la voluntad de los menores, las consistentes en propiedades sanitarias inexistentes, anuncios ocultos en medios de comunicación, promociones piramidales, ofertas con premios o regalos falsos, ventajas falsamente especiales o cualquiera otras ofertas no solicitadas y persistentes realizadas por teléfono, fax, correo electrónico o cualquier otro método de venta a distancia.

Artículo 4. *Irrenunciabilidad de los derechos de los consumidores.*

Es nula de pleno derecho la renuncia previa al ejercicio de los derechos e intereses reconocidos en la presente Ley y nulos los actos en fraude de la misma, así como todo pacto que tenga por objeto la exclusión de su aplicación.

Artículo 5. *Colectivos de especial protección.*

1. Las administraciones competentes en materia de consumo velarán de modo especial y prioritario por aquellos colectivos que se encuentren en situación de inferioridad, subordinación, vulnerabilidad y un mayor grado de desprotección, en especial:

- a) Los menores de edad.
- b) Las mujeres gestantes.
- c) Las personas mayores.
- d) Las personas enfermas y las personas con discapacidad física, psíquica o sensorial.
- e) Las personas inmigrantes y asiladas.
- f) Las personas con carencias económicas o en riesgo de exclusión social.
- g) Las mujeres víctimas de violencia de género.
- h) Todas aquellas personas que se encuentren en situación de inferioridad, subordinación, vulnerabilidad y un mayor grado de desprotección.

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

2. La Junta de Extremadura promoverá la implantación de políticas y de actuaciones dirigidas a facilitar el acceso de las personas con discapacidad a la información previa a la contratación, y, en especial, a la utilización del sistema braille en el etiquetado de los productos, especialmente respecto a los bienes que afecten a la salud y la seguridad.

3. La dirección general competente en materia de consumo elaborará y difundirá una guía de lectura fácil sobre los derechos y deberes de los consumidores y de las consumidoras dirigida preferentemente a personas con discapacidad física o psíquica o que en general tengan dificultades para una comprensión lectora.

TÍTULO I

Derechos de los consumidores

CAPÍTULO I

Derecho a la protección de la salud, la seguridad, la calidad de vida y el medio ambiente

Artículo 6. *Principio general.*

1. Los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores no pueden entrañar riesgos para su salud o seguridad ni para el medio ambiente, en

condiciones normales o previsibles de consumo y utilización. Los productores e importadores tendrán la obligación de comercializar únicamente productos, bienes y servicios seguros.

2. A efectos de lo previsto en el apartado anterior, se entenderá por producto, bien o servicio seguro el que se ajusta con idoneidad a las disposiciones específicas sobre sanidad y seguridad de los reglamentos o normas de calidad que le resulten de aplicación. En defecto de tales normas, se entenderá por producto seguro aquel que, en condiciones de utilización normales o razonablemente previsibles, incluida la duración, no presente riesgo alguno o únicamente riesgo mínimo, compatible con el uso del producto y considerado admisible dentro del respeto de un elevado nivel de protección de la salud y de la seguridad de las personas, habida cuenta, en particular, de los siguientes elementos:

a) Las características del producto y, entre ellas, su composición, embalaje y las instrucciones para su montaje y mantenimiento.

b) El efecto sobre otros productos cuando, razonablemente, se pueda prever la utilización del primero junto con los segundos.

c) La presentación del producto, su etiquetado, las posibles instrucciones de uso y eliminación, así como cualquier otra indicación o información por parte del productor.

d) Las categorías de consumidores que estén en condiciones de mayor riesgo en la utilización del producto, particularmente los niños y las personas de avanzada edad.

3. En orden al cumplimiento de los apartados anteriores, las distintas Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en el ámbito de sus respectivas competencias, considerarán con especial atención:

a) Los productos y servicios relacionados con la alimentación, respecto a los cuales velarán para que cumplan los requisitos exigibles en materia de producción, elaboración, manipulación, conservación, comercialización, transporte e información al consumidor.

b) Los productos y servicios destinados a la salud y al cuidado higiénico y estético de la persona, respecto a los cuales velarán para que cumplan las condiciones exigibles y respecto a los cuales adoptarán, además, las medidas necesarias para que los consumidores estén informados sobre la composición, propiedades, condiciones, precauciones de uso y caducidad, en su caso.

c) Los productos que contengan compuestos de sustancias inflamables, tóxicas, cáusticas, corrosivas o abrasivas, u otras sustancias peligrosas, respecto a los cuales velarán para que sean conservados, transportados y almacenados con las correspondientes garantías de seguridad y para que lleven incorporados los signos externos de advertencia de los riesgos que implican y la explicación de las medidas adecuadas para contrarrestar sus efectos nocivos.

d) Los aparatos, instalaciones y servicios que puedan afectar a la seguridad física de la persona, respecto a los cuales preverán los pertinentes controles y la atención de los servicios de mantenimiento y de reparación necesarias.

e) Los transportes colectivos, instalaciones, locales y espacios de uso público, respecto a los cuales velarán para que cumplan las condiciones exigibles que garanticen su seguridad y salubridad, en especial, los destinados a menores en edad escolar deberán respetar escrupulosamente las normativas reguladoras de la seguridad, salubridad y calidad de los mismos.

f) Los consumidores tendrán derecho a conocer las características higiénico-sanitarias y constructivas de su vivienda, así como la calidad y sistemas de puesta en obra de sus materiales e instalaciones, inclusive las de ahorro energético, gas, agua, fluido eléctrico, saneamiento, ascensor y especialmente las de aislamiento térmico y acústico y las de prevención y extinción de incendios. En todo caso, se observará la prohibición de utilizar en la construcción de viviendas materiales y demás elementos susceptibles de generar riesgos para la salud y seguridad de las personas.

4. Ante la existencia en el mercado de productos o servicios peligrosos para la salud o la seguridad de los consumidores, los organismos de la Administración competentes en la materia arbitrarán las medidas adecuadas para conseguir su detección y su retirada del mercado y para informar de ello a los consumidores, aclarar responsabilidades y reprimir, si procede, las conductas infractoras de la legislación vigente.

5. Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en el ámbito de sus respectivas competencias, a fin de proteger la salud y calidad de vida de los ciudadanos, adoptarán medidas eficaces para preservar el medio ambiente.

Artículo 7. Obligaciones de los productores y distribuidores.

1. Las personas físicas o jurídicas que produzcan, comercialicen u ofrezcan productos, servicios o actividades a los consumidores estarán obligadas a:

a) Poner en conocimiento previo a los consumidores, a través de los medios adecuados y de manera veraz, eficaz y suficiente, los riesgos que, en su caso, pudieran derivarse de la normal utilización de los productos, servicios o actividades, de acuerdo con la naturaleza de los mismos y las circunstancias personales de los destinatarios.

El cumplimiento de estos deberes de información no exime de las demás obligaciones establecidas en la presente Ley.

b) Tomar las medidas adecuadas, según las características de los productos, servicios o actividades que produzcan, suministren o presten, para conocer en todo momento los riesgos que puedan presentarse y actuar en consecuencia, llegando, si fuera necesario, a su retirada del mercado.

c) Disponer en un lugar visible del propio producto, sus características y composición, tipo de embalaje, instrucciones para su montaje o uso, mantenimiento y efectos que puede producir sobre otros productos o el medio natural.

d) Indicar en lugar visible las categorías de consumidores que estén en situación de mayor peligro en el consumo o utilización de los productos, servicios o actividades, con expresa advertencia de las personas a las que tal consumo o utilización esté prohibido.

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

Sin perjuicio de las exigencias concretas que se establezcan reglamentariamente, todos los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios deberán incorporar, acompañar o, en último caso, permitir de forma clara y comprensible información veraz, eficaz y suficiente sobre sus características esenciales, en particular sobre las siguientes:

a) Nombre y dirección completa del responsable.

b) Naturaleza, composición y finalidad.

c) Calidad, cantidad, categoría o denominación usual o comercial, si la tienen.

d) Fecha de producción o suministro y lote, cuando sea exigible reglamentariamente, plazo recomendado para el uso o consumo o fecha de caducidad.

e) Instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo, advertencias y riesgos previsibles.

f) Facilitar y promover que los envases y embalajes de los productos, en lo posible, sean recuperables y ecológicos, tengan un tamaño reducido y no afecten negativamente al medio ambiente.

g) Atender, facilitar y suministrar la información que les sea solicitada por las personas consumidoras de forma personal y, si procede, presencial, por los medios adecuados, así como atender e informar, en cualquier caso, a las personas consumidoras, de forma inmediata y adecuada y, si procede, presencialmente, de cualquier incidencia, acontecimiento o circunstancia que afecte al funcionamiento normal de las relaciones de consumo. A tales efectos, si disponen de un teléfono o teléfonos de atención a la clientela, estos deben ser de carácter gratuito (sin que en ningún caso puedan ser de tarificación adicional o especial), y deben informar y facilitar el número o números a las personas consumidoras.

2. Los distribuidores deberán actuar con diligencia para contribuir al cumplimiento de la obligación general de seguridad ; en particular, se abstendrán de suministrar productos cuando sepan o debieran conocer, sobre la base de elementos de información que posean y como profesionales, que los mismos no cumplen con dicha obligación. En especial, dentro de los límites de sus actividades respectivas, deberán participar en la vigilancia de la

seguridad de los productos comercializados y colaborarán en las actuaciones emprendidas para evitar los riesgos que presenten éstos.

CAPÍTULO II

Derecho a la protección de los legítimos intereses económicos y sociales

Artículo 8. *Principio general.*

Las distintas Administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en el ámbito de sus respectivas competencias, velarán por el respeto a los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores en los términos establecidos en esta Ley, en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y demás normas de aplicación.

Artículo 9. *Actuación de las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura.*

A efectos de lo previsto en el artículo anterior, las distintas Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura adoptarán las medidas precisas para:

a) Garantizar la libertad de acceso al mercado de los consumidores y velar por el cumplimiento de la normativa vigente sobre promoción, oferta y venta al público de productos, bienes y servicios.

b) Asegurar, en la utilización de los servicios públicos dependientes de la Junta de Extremadura, el mantenimiento de un justo equilibrio de las prestaciones en las relaciones económicas de los consumidores.

c) Vigilar que la actividad publicitaria se desarrolle de conformidad con los principios de veracidad, objetividad y autenticidad, persiguiendo cualquier manifestación publicitaria engañosa o ilícita que atente contra los legítimos intereses de los consumidores.

d) Proteger a los consumidores, mediante la aprobación de las correspondientes reglamentaciones específicas, frente a los perjuicios que se pudiesen derivar de las ventas ambulantes, a domicilio, por correspondencia, televentas, ventas electrónicas, mediante saldos y liquidaciones, o de las que incluyan la concesión de un premio, la participación en un sorteo, concurso o cualquier clase de prima, y en todas aquellas que de algún modo pueden redundar en detrimento de la libertad de elección, de la comprobación de la calidad o de la voluntad de contratar de los consumidores.

e) Garantizar, en colaboración con las asociaciones de consumidores y las asociaciones de empresarios, la utilización generalizada en el tráfico mercantil de condiciones generales de contratación ajustadas a la legalidad vigente, redactadas con claridad y sencillez, suprimiendo toda cláusula que atente contra la buena fe y el justo equilibrio de las prestaciones.

Artículo 10. *Ámbito de actuación administrativa.*

1. Las distintas Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura promoverán acciones que aseguren el respeto de los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y, en particular, las encaminadas a garantizar:

a) La entrega de factura, recibo o documento acreditativo de las operaciones realizadas.

b) La exposición pública y visible de los precios y tarifas de los productos, bienes y servicios ofertados, diferenciando claramente, en su caso, los precios al contado de los precios con fórmula de pago aplazada.

Cuando se oferten productos, bienes y servicios con aplazamiento de pago, se informará por escrito, como mínimo, de:

– El precio total de adquisición, tanto al contado como con aplazamiento de pago.

– El número total de plazos, su importe y su periodicidad.

– El tipo de interés a aplicar.

– En su caso, las cantidades parciales o totales a satisfacer por gastos de apertura, cancelación u otros que se pudieran generar.

Los productos, bienes o servicios ofertados como rebajados deberán incluir en sus lugares de exhibición tanto el precio anterior como el rebajado.

c) La exactitud de peso y medida en el suministro de los productos o bienes y la efectiva correspondencia con lo ofertado en la prestación de los servicios.

d) La confección y entrega al consumidor de presupuesto previo, con indicación de su plazo de validez, en la prestación de servicios técnicos de reparación o mantenimiento de productos o bienes de naturaleza duradera.

e) La entrega de resguardo cuando el consumidor realice un depósito de productos o bienes para llevar a cabo la operación concertada.

f) La formulación del documento de garantía, cuando sea obligatorio de conformidad con la legislación vigente, que incluirá, al menos, el objeto de la garantía, la identificación del garante y del titular de la garantía, los derechos del titular, el plazo de duración y las exclusiones de esa garantía. El documento de garantía se formalizará siempre por escrito y se hará entrega del mismo al consumidor.

g) La tenencia de hojas de reclamaciones en todos los establecimientos y su entrega al consumidor que las solicite.

h) La prohibición de comercialización de productos en que no se asegure la existencia de repuestos y el adecuado servicio técnico cuando sea obligatorio.

i) Las acciones de cesación, retractación, y declarativas previstas en la normativa legal vigente en materia de condiciones generales de la contratación.

Artículo 10 bis. *Servicios de tracto continuado o sucesivo.*

1. El procedimiento para darse de baja de un servicio de tracto continuado o sucesivo no puede contener más requisitos o ser más dificultoso que el procedimiento para darse de alta. Además, en servicios de interés general, como energía, telecomunicaciones o suministro de agua, si tras solicitar la persona usuaria la baja o un cambio sustancial de las condiciones contractuales éstas no se llevaran a efecto en el plazo máximo de veinticuatro horas o superior, si es la persona usuaria quien así lo solicita, ésta tiene derecho a que no se le facture el servicio a partir de la solicitud de dicha baja o modificación sustancial del contrato.

2. En el momento de la contratación de un servicio de tracto continuado o sucesivo, debe informarse del procedimiento de baja y de las indemnizaciones, las penalizaciones o los pagos que debe efectuar la persona consumidora si se da de baja del servicio.

3. El prestador o prestadora debe garantizar la continuidad y calidad en la prestación, de acuerdo con la información que se ha suministrado o la publicidad que se ha realizado, sin que pueda librarse de responsabilidad por conducto de terceros con quien la persona consumidora no haya entrado en contacto. Pueden determinarse por reglamento los mecanismos de control y verificación de la calidad en la prestación de los servicios de tracto continuado.

4. El prestador o prestadora de un servicio de tracto continuado o sucesivo debe garantizar una atención adecuada a la persona consumidora, sin demoras ni esperas. Esta atención debe ser personal, siempre y cuando la persona consumidora lo desee, sin procedimientos o mecanismos automáticos que hagan imposible la conversación con la persona consumidora.

5. No puede dejarse de prestar el servicio de tracto continuado o sucesivo por falta de pago de algún recibo o factura si la persona consumidora ha presentado alguna reclamación con relación al recibo o factura ante el mismo prestador o prestadora o por medio de los mecanismos judiciales o extrajudiciales de resolución de conflictos.

6. Para interrumpir el servicio de tracto continuado o sucesivo es preciso que existan, como mínimo, tres recibos o facturas impagadas y sobre los cuales no concorra ninguna reclamación pendiente de resolución, siempre y cuando no hayan sido objeto de reclamación por la persona consumidora, se le hayan comunicado de forma fehaciente las consecuencias de este impago y se le haya dado un plazo no inferior a veinte días hábiles para que los pague. A estos efectos, el requerimiento o comunicación se practicará por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por la persona interesada o su representante, así como de la fecha, la identidad y el contenido del mismo.

CAPÍTULO III

Derecho a la información y educación

Artículo 11. *Derecho a la información.*

Los consumidores tienen derecho a recibir una información veraz, completa, objetiva y eficaz sobre las características esenciales de los productos, bienes y servicios puestos a su disposición en el mercado, con las indicaciones para su correcto uso o consumo y las advertencias sobre riesgos previsibles en idioma castellano, para que puedan realizar una elección consciente y racional entre productos, bienes y servicios concurrentes y utilizarlos de una manera segura y satisfactoria.

Artículo 12. *Extensión del derecho de información.*

Para garantizar lo previsto en el artículo anterior, las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma con competencia en materia de consumo instrumentarán las medidas necesarias para el desarrollo de las siguientes actuaciones:

a) Exigir el estricto cumplimiento de la normativa vigente en la presentación y publicidad de los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores.

b) Controlar que la información sobre productos, bienes y servicios, contenida en el etiquetado, facilitada en los establecimientos mercantiles o difundida mediante anuncios publicitarios, sea rigurosamente veraz y objetiva y, particularmente, sobre los siguientes extremos: origen empresarial y procedencia geográfica ; naturaleza y composición ; calidad, cantidad y categoría comercial; instrucciones y condiciones de uso y manejo ; condiciones de idoneidad para el consumo y advertencias sobre riesgos previsibles ; condiciones de los servicios: precios y demás características relevantes, todo ello sin perjuicio de las competencias que ostente la Consejería competente en materia de comercio.

c) Fomentar la realización de ensayos o pruebas comparativas entre productos, bienes y servicios concurrentes y difundir sus resultados.

d) Mejorar los sistemas de intercambio de información en los casos de alertas, accidentes, productos peligrosos, etc.

e) Fomentar, en colaboración con las organizaciones empresariales, el otorgamiento de distintivos para productos, bienes y servicios de la región que revistan una especial calidad o proporcionen una excelente utilidad para el consumidor, todo ello sin perjuicio de las competencias que ostente la Consejería competente en materia de comercio.

f) Instituir concursos y premios para fomentar las actividades publicitarias destacables por su contenido informativo y su contribución al desarrollo de una libre elección por los consumidores.

g) Llevar a cabo acciones o campañas orientativas de difusión de información referida a los derechos y deberes de los consumidores y a los medios de que disponen para su ejercicio.

h) Fomentar la realización en los medios de comunicación social de programas y campañas de información al consumidor e impedir la difusión en los mismos de informaciones erróneas sobre los derechos del consumidor o sobre el modo de ejercerlos.

i) Publicar una memorial anual de las actuaciones realizadas por las Administraciones Públicas competentes en favor de los consumidores.

j) Exigir un servicio de atención directa, personalizada y presencial ubicado en el territorio de la Comunidad Autónoma de Extremadura, con un mínimo de un establecimiento físico en las ciudades de Badajoz, Cáceres, Mérida y Plasencia, en aquellos sectores que presten servicios de uso común y generalizado, especialmente los suministrados por operadores de telecomunicaciones y/o terceros intermediarios. Reglamentariamente podrán determinarse aquellos otros servicios de uso común y generalizado a los cuales sea de aplicación lo establecido en el párrafo anterior, así como las condiciones y ratios de atención presencial a los consumidores y las consumidoras.

k) Velar por el cumplimiento del deber de facilitar información precontractual, contractual y accesoria que deban proporcionar los operadores de telecomunicaciones y/o terceros intermediarios que participen en cualquier relación contractual con el consumidor,

fomentando la protección de los intereses de los consumidores y usuarios en materia de telecomunicaciones.

Artículo 12 bis. *Derecho de información sobre la titulación de préstamos hipotecarios y de otro tipo.*

1. Se consideran hipotecas titulizadas, a los efectos de esta ley, aquellos préstamos con garantía hipotecaria contratados por un consumidor o por una consumidora con una entidad de crédito cuya actuación en el territorio de la Comunidad Autónoma de Extremadura se halle sujeta a la supervisión del Banco de España y que hayan sido cedidos por cualquier título a un fondo de titulación, de acuerdo a lo establecido en la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del Mercado Hipotecario, y en la Ley 19/1992, de 7 de julio, sobre Régimen de Sociedades y Fondos de Inversión Inmobiliaria y sobre Fondos de Titulación Hipotecaria, así como la normativa que la desarrollan.

2. Se consideran créditos titulizados aquellos préstamos concertados por un consumidor o una consumidora con una entidad financiera sin garantía hipotecaria, con garantías de otro tipo o sin garantía real de ningún tipo.

3. Las entidades que hayan cedido un crédito hipotecario u ordinario a un fondo de titulación deberán informar por escrito de esta cesión a la persona con la que hubieran firmado el contrato de préstamos garantizado con hipoteca u otro tipo de préstamo, con distinta garantía o sin garantía. Esta notificación de la cesión, transmisión o titulación se realizará de oficio por parte de las entidades financieras en el momento de producirse o a petición del consumidor interesado o consumidora interesada, en cualquier otro momento.

4. El plazo de comunicación no podrá superar, en ningún caso, los cinco días hábiles desde que se produce la titulación del préstamo hipotecario, o desde la solicitud de información realizada por el deudor o deudora hipotecaria, en los préstamos titulizados antes de la entrada en vigor de esta ley. La entidad deberá facilitar un documento acreditativo de la realización de la solicitud de información a la consumidora o al consumidor, en el que debe figurar la fecha de la misma.

5. La notificación de la información acerca de la titularidad de la deuda se hará mediante correo postal, con indicación de la identidad del adquirente, así como de todos los datos que permitan la identificación, de manera sencilla y comprensible:

- a) De la fecha de escritura de cesión, transmisión o titulación del crédito.
- b) De la fecha de constitución del fondo de titulación.
- c) De la página del documento de constitución del fondo de titulación en la que se encuentra el crédito del consumidor o de la consumidora.
- d) Del código del crédito del consumidor o consumidora de manera que le sea posible identificar y localizar su deuda en el documento y la página indicada.
- e) El precio en euros de la transmisión.

En caso de que la entidad conserve la titularidad del crédito se hará constar en la información proporcionada al consumidor o consumidora la manifestación de que continúa siendo el acreedor o acreedora.

Artículo 13. *Oficinas de información al consumidor.*

1. Con el fin de facilitar a los consumidores la información y el asesoramiento precisos para el adecuado ejercicio de los derechos que esta Ley les reconoce y, en general, atender a la defensa y protección de sus legítimos intereses, la Junta de Extremadura fomentará la creación de oficinas y servicios de información al consumidor, ya sean de titularidad pública, ya dependan de una asociación de consumidores.

2. La Junta de Extremadura propiciará la creación de oficinas de información al consumidor por las Corporaciones Locales, atendiendo a criterios de eficacia y de mayor proximidad a los consumidores, facilitando su implantación, especialmente, en los núcleos urbanos con una población superior a 5.000 habitantes de derecho o en aquellos municipios que, sin alcanzar tal cifra, tengan un alto grado de población flotante.

3. Cuando se trate de municipios con población inferior a la mencionada en el párrafo anterior, se potenciará la existencia de oficinas de información al consumidor a través de mancomunidades de municipios.

4. Queda prohibida toda forma de publicidad comercial expresa o encubierta en las oficinas de información al consumidor a las que se refiere este artículo.

Artículo 14. Fomento de la información.

Al objeto de lograr que el consumidor pueda efectuar una elección racional entre los diversos productos, bienes y servicios puestos a su disposición en el mercado, la Junta de Extremadura, con independencia de las campañas orientadoras e informativas que lleve a cabo, instrumentará las medidas precisas para el desarrollo de las siguientes actuaciones:

- a) La utilización de etiquetado facultativo que aumente la información al consumidor.
- b) El otorgamiento, por una entidad pública o privada, de certificados de calidad o denominación de origen que acrediten la adecuación del producto, bien o servicio a determinadas normas de calidad.
- c) La utilización en la comercialización de productos, bienes o en la prestación de servicios de los signos o símbolos de advertencia de seguridad generalmente aceptados.

Artículo 15. Derecho a la educación y la formación permanente.

1. Las distintas Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura promoverán la educación y la formación permanentes de los consumidores con la finalidad de que puedan tener conocimiento efectivo de sus derechos y obligaciones y, en consecuencia, puedan desarrollar un comportamiento en libertad y responsabilidad en el consumo de productos, bienes y en la utilización de servicios.

2. Para el cumplimiento de estos fines, la Junta de Extremadura adoptará las oportunas medidas conducentes a:

- a) La formación especializada de educadores en materia de consumo.
- b) La acogida en el sistema educativo de las enseñanzas en materia de consumo.
- c) La organización y desarrollo de programas especializados de formación de técnicos y personal de asociaciones de consumidores y de la propia Administración en el área de consumo. Se fomentará en especial la formación continuada de quienes, dentro de la Administración, desarrollen funciones de ordenación, inspección, control de calidad e información en materia de consumo.

3. Las asociaciones de consumidores y los agentes sociales y económicos más representativos implicados en tareas educativas serán oídos en la elaboración de los citados programas.

4. Las Consejerías competentes en materia de consumo y educación colaborarán en la adopción de las medidas enunciadas en los números anteriores.

5. Asimismo se llevarán a cabo campañas informativas y divulgativas con la finalidad de conseguir que el consumidor alcance los conocimientos adecuados sobre sus peculiaridades.

6. La Consejería competente en materia de consumo potenciará el funcionamiento de las Escuelas Municipales Permanentes de Consumo.

Artículo 16. Medios de comunicación social de titularidad pública.

Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura promoverán la información y la educación de los consumidores a través de los medios de comunicación de titularidad pública, los cuales dedicarán, a tales efectos, en sus respectivas programaciones, espacios y programas no publicitarios. En tales espacios y programas, de acuerdo con su contenido y finalidad, se facilitará el acceso o participación de las asociaciones de consumidores y demás grupos o sectores interesados, en la forma que reglamentariamente se determine por los poderes públicos competentes en la materia.

CAPÍTULO IV

Derecho de representación, consulta y participación

Artículo 17. *Las asociaciones de consumidores.*

1. La Junta de Extremadura adoptará las medidas precisas para promover y fomentar las organizaciones y asociaciones de consumidores, como vehículos idóneos para la defensa y representación de los intereses que le son propios, y a través de ellas, ejercerán los consumidores los derechos de participación y consulta.

2. Las asociaciones de consumidores, en su estructura interna y en la adopción de sus acuerdos, se regirán por un sistema democrático. Asimismo, y con el fin de conseguir una mayor representatividad y alcanzar una mayor eficacia en el desempeño de sus funciones, podrán integrarse en federaciones o confederaciones.

3. Para poder gozar de cualquier beneficio que les otorgue la presente Ley y las disposiciones que la complementen y desarrollen, las asociaciones de consumidores deberán figurar inscritas en el Registro que al efecto se llevará en el centro directivo que tenga atribuida la competencia en materia de consumo y reunir las condiciones y requisitos que reglamentariamente se establezcan para cada tipo de beneficio. En la determinación reglamentaria de las condiciones y requisitos se tendrán en cuenta, entre otros, criterios de implantación territorial, dentro del territorio de la Comunidad Autónoma de Extremadura, número de asociados y programa de actividades a desarrollar.

4. No podrán disfrutar de los beneficios reconocidos en esta Ley, las asociaciones en que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- a) Incluir como asociados a personas jurídicas con ánimo de lucro.
- b) Percibir ayudas o subvenciones de empresas que pongan en el mercado productos o servicios a disposición de los consumidores.
- c) Realizar publicidad comercial o no meramente informativa de productos, servicios o actividades.
- d) Dedicarse a actividades distintas de la defensa de los consumidores.
- e) Actuar con manifiesta temeridad judicialmente apreciada.

5. Las organizaciones o asociaciones de consumidores y consumidoras en Extremadura, tienen, entre otros derechos:

- a) La legitimación para actuar en nombre y representación de los intereses generales de los consumidores y usuarios en todo el ámbito territorial de Extremadura.
- b) Solicitar y obtener información de las administraciones públicas.
- c) Ejercer las correspondientes acciones judiciales y extrajudiciales en defensa de sus socias y socio, de la asociación y de los intereses colectivos de las personas consumidoras en general, de conformidad con la legislación aplicable.
- d) Participar en la elaboración y aprobación de los modelos de contratos de prestación de servicios si son prestados por las administraciones a través de empresas públicas o privadas.
- e) Propiciar sistemas de resolución de conflictos.
- f) 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.
- g) Participar en los órganos colegiados que se constituyan en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura siempre que, por razón de la materia, se debatan temas de interés para la protección de las personas consumidoras.

Artículo 18. *Consejo Extremeño de los Consumidores.*

1. El Consejo Extremeño de los Consumidores es el principal órgano consultivo, asesor y de participación en materia de consumo. Se configura como un órgano colegiado de representación y participación en materia de consumo, integrado por representantes de las organizaciones de consumidores y usuarios de ámbito regional.

2. El Consejo Extremeño de los Consumidores deberá ser consultado en la adopción de aquellas disposiciones generales que afecten directamente a la protección y defensa de los consumidores.

Artículo 19. *Audiencia de las asociaciones de consumidores.*

1. Las asociaciones de consumidores inscritas en el Registro mencionado en el punto 3 del artículo 17 serán oídas en consulta en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general relativas a materias que afecten directamente a los consumidores.

2. Será preceptiva su audiencia en los siguientes casos:

- a) En la elaboración de los Reglamentos de aplicación de esta Ley.
- b) En la elaboración de normas sobre ordenación del mercado interior y control de mercado.
- c) En los procedimientos de fijación de precios y tarifas de servicios que la Ley someta a control de las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en cuanto afecten directamente a los consumidores.
- d) En la fijación de las condiciones generales de los contratos de empresas que presten servicios públicos en régimen de monopolio en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- e) En los supuestos en que una Ley estatal o de la Comunidad Autónoma así lo establezca.

3. Se entenderá cumplido dicho trámite preceptivo de audiencia cuando las asociaciones citadas se encuentren representadas en los órganos colegiados que participen en la elaboración de la disposición o cuando en dicha elaboración se haya dado audiencia al Consejo Extremeño de los Consumidores.

4. Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura fomentarán el diálogo y la colaboración entre las asociaciones de consumidores y las organizaciones empresariales.

Artículo 20. *Actuación de las asociaciones de consumidores.*

Las asociaciones de consumidores ajustarán sus actuaciones a los principios de buena fe, lealtad y diligencia, no pudiendo divulgar datos que no se encuentren respaldados por acreditaciones, resultados analíticos o controles de calidad suficientemente contrastados, sin perjuicio de su derecho a presentar las denuncias que estimen oportunas.

CAPÍTULO V

Derecho a la protección jurídica, administrativa y técnica

Artículo 21. *Situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión.*

Las Administraciones Públicas de Extremadura, en el ámbito de sus respectivas competencias, adoptarán las medidas adecuadas para evitar y, en su caso, equilibrar las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que pueda encontrarse el consumidor, individual o colectivamente. Sin perjuicio de las que en cada caso resulten oportunas, procederán las siguientes actuaciones:

- a) Creación de oficinas de información al consumidor en los términos de la presente Ley.
- b) Realización de actuaciones de inspección y control de calidad de productos, bienes y servicios, en particular de aquellos considerados como de uso o consumo común, ordinario y generalizado, y de aquellos que sean objeto de un mayor número de reclamaciones, quejas o denuncias.
- c) Retirada, inmovilización o suspensión de comercialización de productos, bienes y servicios, o cualquier otra medida cautelar proporcionada, mediante procedimientos eficaces, cuando existan riesgos para la salud y seguridad o grave riesgo de perjuicio para los intereses económicos y sociales de los consumidores. En prevención de estos riesgos, la Administración competente podrá imponer condiciones previas a la comercialización y exigir

que consten las recomendaciones pertinentes sobre los riesgos que conlleven el uso o consumo de los productos, incluso mediante la publicación de avisos especiales, condiciones y advertencias, que deberán ser adecuados a la intensidad del riesgo.

d) Fomento de servicios destinados a la solución amistosa de los conflictos privados de los consumidores, principalmente a través del ejercicio de funciones de mediación y conciliación por las oficinas de información al consumidor y por las asociaciones de consumidores.

e) Potenciación de la coordinación entre las diversas Administraciones Públicas con competencia en la ejecución de la presente Ley y de la cooperación técnica y jurídica con centros y entidades colaboradoras.

f) Fomento de la adhesión al sistema arbitral de consumo como vía de resolución de las quejas o reclamaciones de los consumidores, en los términos previstos en el artículo 51 de la Constitución, artículo 31 de la Ley 26/1984, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios ; la Ley 36/1988, de Arbitraje, y el Real Decreto 636/1993, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

Artículo 22. Reparación de daños.

Los consumidores, en el marco de la legislación estatal, tienen derecho a ser indemnizados por los daños y perjuicios demostrados que el consumo de productos, bienes o la utilización de productos o servicios les irrogen, salvo que aquellos daños y perjuicios estén causados por su culpa exclusiva o por la de las personas de las que deban responder civilmente.

TÍTULO II

Inspección y control de productos, bienes y servicios

Artículo 23. Inspección general.

Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura con competencias en materia de defensa del consumidor desarrollarán actuaciones de inspección y control de calidad sobre los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores, para comprobar que se adecuan a la legalidad en cuanto a sus características técnicas, higiénico-sanitarias, de seguridad y comerciales, y que se ajustan razonablemente a las expectativas que pueden motivar su adquisición, derivadas de la descripción realizada en su presentación, publicidad, precio y otras circunstancias.

Para su realización, los órganos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura y las Entidades Locales actuarán coordinadamente, aunando sus recursos de inspección y control. Reglamentariamente se determinará el procedimiento de la inspección y las formas que adoptará esta coordinación.

Las actuaciones de inspección se realizarán preferentemente sobre aquellos productos, bienes y servicios considerados como de uso o consumo común, ordinario y generalizado, y las modalidades de la actuación inspectora podrán ser:

a) De control del mercado, verificando el cumplimiento de las obligaciones y deberes impuestos a productores, importadores, distribuidores y suministradores por la legislación vigente.

b) De investigación de mercado, destinada a obtener información que permita efectuar estudios de mercado y determinar sectores, artículos y actividades de los que puedan derivarse riesgos para el consumidor.

c) De asesoramiento e información a los agentes del mercado, favoreciendo el cumplimiento de la normativa y la extensión de buenas prácticas comerciales y fabriles que redunden en beneficio del consumidor.

Artículo 24. Inspección y control.

1. Los Inspectores actuantes en materia de consumo se identificarán como tales cuando se encuentren en el ejercicio de su función inspectora y tendrán 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 Inspectores actuantes o la autoridad competente en materia de consumo podrán solicitar el apoyo, concurso, auxilio y protección que les resulten precisos de cualquier otra autoridad, que deberá prestárselo.

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

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

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

Artículo 25. Obligaciones de los inspeccionados.

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

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

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

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

4. Permitir que se practique la toma de muestras o que se efectúe cualquier otro tipo de control o ensayo sobre los productos y bienes en cualquier fase de su comercialización. La Administración indemnizará por el valor de coste de los productos utilizados como muestra, o inutilizados durante los controles, con posterioridad a su realización. Si se detecta infracción, junto a la sanción que se imponga, podrá exigirse del responsable el pago de los gastos ocasionados.

Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura, y, en particular, las Consejerías con competencias en materia de consumo y comercio, desarrollarán coordinadamente actuaciones de inspección y control sobre los productos puestos a disposición del consumidor, de forma que se arbitre un sistema de cooperación que permita el control y posterior remisión de actuaciones entre ambas.

Artículo 26. Actas de inspección.

1. Los inspectores documentarán con carácter general cada una de sus actuaciones mediante acta, en la que harán constar:

a) En la generalidad de los casos:

1) La identidad de la persona física o jurídica titular del establecimiento inspeccionado.

2) La identificación del Inspector o Inspectores actuantes y la del compareciente, en su propio nombre o en representación del interesado, a la inspección, con expresión del carácter con el que comparece, pudiendo serle exigida la exhibición de la oportuna documentación acreditativa.

3) En su caso, los hechos apreciados, las circunstancias concurrentes y las manifestaciones que deseen hacer constar los comparecientes.

4) El lugar, la fecha y, si fuera relevante, la hora del levantamiento, firmándose por todos los presentes.

La negativa a la firma por parte del compareciente no invalidará el acta. Si ésta se produce, se le advertirá de su obligación de hacerlo y de que puede estampar su firma a los únicos efectos de reconocer las circunstancias de los apartados primero, segundo y cuarto, lo cual se hará constar.

b) Cuando proceda, además, las siguientes:

1) La descripción de la toma de muestras, medición, verificación u otro tipo de control efectuado sobre las instalaciones, productos o servicios.

2) La notificación personal de las medidas administrativas ordenadas por la autoridad que afecten al interesado y la información sobre las consecuencias que pudiera acarrear su quebrantamiento.

3) La relación de documentos adjuntos, en los que se hará indicación de la identificación del acta a la que acompañan.

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

3. Los hechos constatados en las actas formalizadas por los Inspectores en materia de consumo observando los requisitos legales pertinentes tendrán valor probatorio sin perjuicio de las pruebas que en defensa de los respectivos derechos e intereses puedan señalar o aportar los propios interesados.

TÍTULO III

Infracciones y sanciones

CAPÍTULO I

Procedimiento y competencia

Artículo 27. *Potestad sancionadora.*

Corresponde a la administración pública autonómica el ejercicio de la potestad sancionadora en materia de consumo a través de los órganos que la tengan atribuida como propia en virtud de la legislación vigente.

Artículo 28. *Actuaciones y medidas provisionales.*

1. Iniciado el procedimiento sancionador, el órgano competente para resolver podrá adoptar, mediante acuerdo motivado, como medidas provisionales que resulten necesarias para asegurar el cumplimiento de la resolución que pudiera recaer y, en todo caso, para asegurar el cumplimiento de la legalidad y salvaguardia de la salud, seguridad y de los intereses económicos y sociales de los consumidores, entre otras, las siguientes medidas provisionales:

a) Suspensión temporal en cualquier fase de la distribución de un producto, para garantizar la salud y seguridad.

b) Suspensión temporal de la prestación de servicios para garantizar la salud y la seguridad.

c) Imponer medidas previas en cualquier fase de la comercialización de productos, bienes y servicios, a fin de que sean subsanadas las deficiencias que han motivado la falta de garantía de salud y/o seguridad.

d) Prohibir la venta de un producto, mediante la inmovilización cautelar, hasta tanto se compruebe, de forma directa o mediante las pruebas o analíticas correspondientes, que no entraña riesgo para la salud o la seguridad de los consumidores.

2. Si en el transcurso de las actuaciones de inspección y control se observasen indicios racionales de riesgo para la salud y/o seguridad o grave perjuicio de los intereses económicos de los consumidores, los Inspectores actuantes podrán adoptar las medidas provisionales contempladas en el presente artículo, que deben ser consideradas, modificadas o levantadas en el acuerdo de iniciación del procedimiento sancionador dentro de los quince días siguientes a su adopción.

3. Las medidas provisionales se deberán mantener el tiempo necesario para la realización de las pruebas solicitadas o la subsanación de las deficiencias o eliminación de riesgos encontrados. Las medidas provisionales serán levantadas por la autoridad competente cuando el supuesto riesgo para la salud y/o seguridad de los consumidores no fuese confirmado o fueran subsanados los hechos que lo motivaron.

CAPÍTULO II

Tipificación de las infracciones

Artículo 29. *Infracciones por alteración, adulteración, fraude o engaño.*

(Derogado).

Artículo 30. *Infracciones por transacciones comerciales, condiciones técnicas de venta y en materia de precios.*

(Derogado).

Artículo 31. *Infracciones en materia de normalización, documentación y condiciones de venta.*

(Derogado).

Artículo 31 bis. *Infracciones sobre la protección de los consumidores y usuarios en materia de telecomunicaciones.*

(Derogado).

Artículo 32. *Infracciones.*

Las infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios se califican como leves, graves y muy graves, de acuerdo con lo establecido en esta ley y en la normativa básica estatal que resulte de aplicación.

CAPÍTULO III

Calificación de las infracciones

Artículo 33. *Infracciones leves.*

Son infracciones leves:

a) La venta de productos, bienes o servicios cuando su composición, cantidad, peso, medida, calidad o características no se ajusten a las disposiciones vigentes, a las autorizaciones administrativas o difieran de las declaradas y anotadas en el Registro correspondiente o de la ofertada por el empresario.

b) El incumplimiento de las normas reguladoras de la información y publicidad de precios de productos, bienes y servicios, la imposición injustificada de condiciones, prestaciones no solicitadas o cantidades mínimas, o cualquier otro tipo de actuación que suponga un incremento de los precios.

c) La ocultación al consumidor y usuario de parte del precio mediante rebajas en la calidad o cantidad real respecto a las prestaciones convenidas, o mediante la no aceptación de los medios de pago admitidos legalmente.

d) La imposición injustificada al consumidor de comprar una cantidad mínima de productos, bienes o servicios no solicitados o de contratar un producto, bien o servicio como condición para acceder a lo que solicita.

e) La negativa injustificada del empresario a satisfacer la demanda del consumidor o usuario de acceder a los productos, bienes o servicios puestos a su disposición, sin que ello menoscabe la posibilidad de establecer diferencias en las condiciones de acceso directamente justificada por criterios objetivos.

f) El incumplimiento del deber de facilitar al consumidor la información previa al contrato legalmente exigible.

g) El incumplimiento del plazo o los plazos acordados para la entrega de los bienes comprados o del plazo máximo fijado normativamente.

h) El retraso injustificado en la devolución de las cantidades abonadas por el consumidor y usuario en caso de resolución del contrato por incumplimiento de las obligaciones del empresario previstas legalmente o establecidas en el contrato.

i) La no emisión de la factura en papel, salvo que el empresario haya obtenido previamente el consentimiento expreso del consumidor y usuario para la expedición de la factura electrónica, así como el incumplimiento de los requisitos preceptivos que debe cumplir la solicitud del consentimiento o su revocación.

j) El incumplimiento de la obligación de entregar un resguardo de depósito a los consumidores y usuarios cuando se deposite un bien para cualquier tipo de intervención u operación, así como su emisión con incumplimiento de los requisitos preceptivos.

k) El incremento de los precios de los recambios o de las piezas que se utilizan en las reparaciones o instalaciones de bienes sobre la lista de precios expuesta al público en cada establecimiento, así como no tener a disposición del consumidor el precio de los repuestos.

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

m) El incumplimiento de la obligación de entregar el documento de garantía comercial en los casos previstos legalmente o la entrega con incumplimiento de los requisitos establecidos, así como la vulneración o inobservancia de los derechos que las normas o los documentos de garantía entregados u ofertados reconocen a los consumidores y usuarios.

n) En los contratos celebrados en el establecimiento del empresario, el incumplimiento por parte de éste del derecho de desistimiento cuando así se reconozca en la oferta, promoción, publicidad o en el propio contrato.

o) En la contratación con consumidores y usuarios, obligarles a personarse para realizar cobros, pagos u otros trámites similares, o no garantizarse, por parte del empresario, la constancia del acto celebrado.

p) El incumplimiento de las normas relativas a presentación, normalización o tipificación, marcado, etiquetado, envasado y publicidad de productos, bienes o servicios que se encuentren a disposición del consumidor.

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

r) La facturación por el uso de determinados medios de pago, de cargos que superen el coste soportado por el empresario por el uso de tales medios o los costes prohibidos por la legislación vigente.

s) La no entrega de presupuesto en los casos preceptivos o cuando lo solicite expresamente el consumidor, así como la emisión de dicho documento sin los requisitos exigidos en la normativa vigente.

t) La obstrucción o negativa a suministrar datos o a facilitar las funciones de información, vigilancia o inspección.

u) La obstrucción o negativa a suministrar a los servicios de control e inspección competentes las condiciones generales de la contratación que establece el artículo 81.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

v) El incumplimiento por el empresario de la aceptación total o parcial de la reclamación planteada por un consumidor y usuario o de cualquier acuerdo alcanzado sobre el contenido de dicha reclamación, así como el incumplimiento de un laudo arbitral o de cualquier acuerdo

o resolución vinculante, que ponga fin a un procedimiento seguido ante cualquier entidad de resolución alternativa de conflictos de consumo notificada a la Comisión Europea.

Artículo 34. Infracciones graves.

Son infracciones graves:

a) La reincidencia en infracciones leves. Se entiende que existe reincidencia si el empresario que comete una infracción tipificada por esta ley ya ha sido sancionado por una infracción de la misma naturaleza por medio de una resolución firme en vía administrativa recaída dentro los dos años anteriores a la comisión de la nueva infracción.

b) Las acciones u omisiones que provoquen riesgos o produzcan daños efectivos para la salud o seguridad de los consumidores y usuarios, así como el incumplimiento de las obligaciones específicas que normativamente se impone a los empresarios para la protección de la salud y seguridad de los consumidores y usuarios.

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

d) La inexistencia de piezas de repuesto contraviniendo lo dispuesto en la normativa aplicable o en las condiciones ofrecidas al consumidor en el momento de adquisición de tales bienes, si fueran más favorables.

e) El incumplimiento de las obligaciones del régimen de comprobación y servicios de atención al cliente, previsto en el artículo 21 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

f) El incumplimiento de las obligaciones que la regulación de contratos celebrados a distancia y fuera de establecimiento mercantil impone en materia de información precontractual, requisitos formales de los contratos, documentación que se debe suministrar, derecho de desistimiento y los plazos para su ejercicio.

g) El incumplimiento de las obligaciones que la regulación de contratos celebrados a distancia impone a los empresarios respecto a los plazos de ejecución del contrato y la devolución de las cantidades abonadas en caso de incumplimiento.

h) En las comunicaciones comerciales a distancia, el incumplimiento por los empresarios de los requisitos, obligaciones y prohibiciones establecidos normativamente.

i) En los contratos celebrados a distancia en los que el consumidor y usuario paga mediante tarjeta, siempre que el importe de una compra o de un servicio hubiese sido cargado de forma fraudulenta o indebida utilizando el número de la tarjeta, la no anulación inmediata del cargo exigido por el consumidor y usuario con las correspondientes anotaciones de adeudo y reabono en las cuentas del empresario y del consumidor y usuario titular de la tarjeta.

j) El envío o el suministro al consumidor y usuario de cualquier clase de productos, bienes o prestación de servicios no solicitados, mediante cualquier tipo de envío, cuando dichos envíos y suministros incluyan una pretensión de pago de cualquier naturaleza.

k) La utilización en las etiquetas, rótulos, envases, publicidad comercial o cualquier otra forma de indicación de procedencia que no se corresponda con el producto, bien o servicio e induzcan a confusión al consumidor o enmascaren la naturaleza del producto, bien o servicio.

l) El uso de prácticas comerciales desleales, engañosas y agresivas que por acción o por omisión puedan afectar al comportamiento económico de los consumidores y usuarios.

m) La no obtención del consentimiento expreso del consumidor y usuario para todo pago adicional a la remuneración acordada para la obligación contractual principal del empresario o haberlo deducido utilizando opciones por defecto que este debe rechazar para evitar el pago adicional.

n) El incumplimiento de cualquiera de los requisitos normativamente establecidos que deben cumplir las cláusulas no negociadas individualmente.

o) La introducción de cláusulas abusivas en cualquier contrato, la aplicación de éstas o la realización de prácticas abusivas, así como su inclusión en los contratos-tipo establecidos de forma unilateral o en las condiciones generales de la contratación.

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

q) La información no veraz, incluida en cualquier comunicación, acerca de la adhesión al sistema arbitral de consumo o a cualquier entidad de resolución alternativa de conflictos de consumo, notificada a la Comisión Europea, así como la exhibición de un distintivo de adhesión sin que exista una adhesión válida, o que existiendo, no indique la inclusión de limitaciones en la adhesión.

r) La obstrucción o negativa a suministrar datos o a facilitar las funciones de información, vigilancia o inspección. En todo caso, se entenderá que existe obstrucción o negativa cuando, después de haber realizado dos requerimientos por parte de la inspección, no se diera cumplimiento a lo requerido en los mismos.

s) El incumplimiento de los requerimientos o medidas adoptadas por la Administración, incluidas las de carácter cautelar, en especial manipular, trasladar o disponer sin autorización de productos inmovilizados o muestras depositadas reglamentariamente.

t) Las conductas discriminatorias en el acceso a los bienes y la prestación de los servicios.

u) La no entrega de la factura o del recibo justificante, copia o documento acreditativo de la contratación realizada con las condiciones esenciales de la operación, en los casos en que sea preceptivo o cuando lo solicite el consumidor y usuario, incluidas las condiciones generales y particulares, aceptadas y firmadas por el consumidor y usuario, cuando sean utilizadas en la contratación.

v) La no formalización del contrato o la no emisión de la factura de forma gratuita para el consumidor y usuario o el incremento del precio por este motivo, salvo en los casos previstos legalmente.

w) La no notificación en plazo por las entidades que hayan cedido un crédito hipotecario u ordinario a un fondo de titulización previsto en el artículo 12.bis de la presente ley.

Artículo 35. *Infracciones muy graves.*

Son infracciones muy graves:

a) La reincidencia en infracciones graves. Se entiende que existe reincidencia si el empresario que comete una infracción tipificada por esta ley ya ha sido sancionado por una infracción de la misma naturaleza por medio de una resolución firme en vía administrativa recaída dentro los dos años anteriores a la comisión de la nueva infracción.

b) Las acciones u omisiones que produzcan daños graves para la salud o seguridad de los consumidores y usuarios.

c) El incumplimiento del régimen establecido en materia de contratos celebrados a distancia y fuera de establecimiento mercantil cuando el volumen de la facturación realizada a que se refiere la infracción sea superior a 601.012,10 de euros.

d) La obstrucción o negativa reiterada a facilitar información o prestar colaboración a los servicios de control e inspección. En todo caso, se entenderá reiterada cuando, después de haber realizado tres requerimientos por parte de la inspección, no se diera cumplimiento a lo requerido en los mismos.

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

f) Las conductas descritas como graves cuando concorra alguno de los siguientes supuestos:

- Que produzcan una alteración social que origine alarma o desconfianza grave en los consumidores y usuarios.
- Que afecten desfavorablemente y de forma grave a un sector económico.
- Que afecte a un amplio número de consumidores y usuarios.

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

g) La no notificación en plazo por las entidades que hayan cedido un crédito hipotecario u ordinario a un fondo de titulización previsto en el artículo 12.bis de la presente ley cuando la omisión de informar sobre la titulización de una hipoteca afecta a la capacidad de la deudora o deudor hipotecario para defenderse en un procedimiento de ejecución hipotecaria.

CAPÍTULO IV

Responsabilidad

Artículo 36. *Sujetos responsables.*

Son responsables de las infracciones los que, por acción u omisión, hayan participado en las mismas, con las siguientes particularidades:

1. En las infracciones cometidas en productos envasados, la firma o razón social cuyo nombre figure en la etiqueta se considerará responsable, salvo que se demuestre la falsificación o la mala conservación del producto por un tenedor y siempre que se especifiquen en el envasado original las condiciones de conservación. Se considerará responsable el envasador si se prueba su connivencia con el propietario de la marca.

2. Si el producto envasado no lleva los datos necesarios para identificar al responsable, según lo establecido en la normativa vigente, serán considerados responsables los que hayan comercializado el producto, salvo que se pueda identificar al envasador.

3. En las infracciones cometidas en productos a granel el tenedor se considerará responsable, salvo que se pueda demostrar que dicha responsabilidad corresponde a un tenedor anterior.

4. En las infracciones cometidas en la prestación de servicios se considerará responsable a la empresa o la razón social obligada a la prestación del servicio.

5. Si una infracción es imputada a una persona jurídica podrán ser consideradas también como responsables las personas que integren los órganos rectores o de dirección de aquella, así como los técnicos responsables de la elaboración y control del producto, salvo lo establecido en el artículo 39.3.

6. Si la infracción se refiere a materia de precios y se ha cometido con relación a los productos sometidos a regulación y vigilancia de los mismos, serán considerados responsables tanto la empresa que haya aumentado indebidamente el precio, como aquella otra que haya comercializado el producto con dicho aumento.

7. Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley corresponda a varias personas conjuntamente, responderán de forma solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan.

Artículo 37. *Responsabilidades subsidiarias de los infractores.*

1. Las responsabilidades administrativas que se deriven del procedimiento sancionador serán compatibles con la exigencia al infractor de la reposición de la situación alterada por el mismo a su estado originario, así como con la indemnización por los daños y perjuicios causados que podrán ser determinados por el órgano competente, debiendo, en este caso, comunicarse al infractor para su satisfacción el plazo que al efecto se determine, y quedando, de no hacerse así, expedita la vía judicial correspondiente.

2. La ejecución y recaudación de la indemnización ocasionada por los daños y perjuicios causados a la Administración se realizará por los cauces previstos para las multas o sanciones pecuniarias.

CAPÍTULO V

Sanciones

Artículo 38. *Cuantía de las sanciones.*

Las infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios previstas en esta norma serán sancionadas por las Administración Autónoma con multas de acuerdo con la siguiente graduación:

a) Infracciones leves, hasta 3.005,06 euros.

b) Infracciones graves, entre 3.005,07 euros y 15.025,30 euros, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quintuplo del valor de los bienes o servicios objeto de la infracción.

c) Infracciones muy graves, entre 15.025,31 y 601.012,10 euros, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quintuplo del valor de los bienes o servicios objeto de infracción.

2. En el supuesto de infracciones muy graves, la Administración autonómica podrá acordar el cierre temporal del establecimiento, instalación o servicio por un plazo máximo de cinco años. En tal caso, será de aplicación la legislación laboral en relación con las obligaciones de la empresa frente a los trabajadores.

3. La clausura o cierre de establecimientos, instalaciones o servicios que no cuenten con las autorizaciones o registros sanitarios preceptivos, o la suspensión de su funcionamiento hasta tanto se rectifiquen los defectos o se cumplan los requisitos exigidos por razones de sanidad, higiene o seguridad y la retirada del mercado precautoria o definitiva de bienes o servicios por razones de salud y seguridad, no tienen el carácter de sanción.

Artículo 39. *Graduación de las sanciones.*

1. Sin perjuicio de lo establecido en el capítulo tres del presente título, la cuantía de la sanción se graduará de conformidad con:

a) El volumen de ventas.

b) La cuantía del beneficio ilícito obtenido.

c) El efecto perjudicial que la infracción haya podido producir sobre los precios y sobre los mismos sectores implicados.

d) El número de consumidores afectados.

e) El dolo, la culpa y la reincidencia.

f) El destino del producto, cuando esté dirigido al consumo infantil o a otros colectivos particularmente indefensos.

2. Se podrá atenuar la sanción administrativa en los casos en que quede acreditado en el correspondiente expediente y antes de que la sanción sea firme en la vía administrativa cuando el infractor ha subsanado las deficiencias o que los perjudicados han sido compensados satisfactoriamente de los perjuicios causados, y siempre y cuando no concurra intoxicación, lesión o muerte, ni existencia de indicios racionales de delito.

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

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

Artículo 40. *Sanciones accesorias.*

1. La autoridad a quien corresponda resolver el expediente podrá acordar, como sanción accesoria, el decomiso de la mercancía adulterada, falsificada, fraudulenta o no identificada o que pueda suponer riesgo para el consumidor. Dichas mercancías deberán destruirse si su utilización o su consumo constituyen un peligro para la salud pública. En todo caso, el órgano sancionador determinará el destino final que deba darse a las mercancías decomisadas.

2. Los gastos que originen las operaciones de intervención, depósito, decomiso, transporte y destrucción de la mercancía objeto de la sanción serán de cuenta del infractor.

Artículo 41. Otras sanciones.

1. En el caso de infracciones calificadas de muy graves, podrá decretarse como sanción accesoria o autónoma el cierre temporal de la empresa, el establecimiento o la industria responsable, cuando radiquen en el territorio de la Comunidad Autónoma de Extremadura, por un período de hasta cinco años.

2. La facultad de acordar el cierre se atribuye al Consejo de Gobierno. El acuerdo podrá determinar medidas complementarias para la plena eficacia de la decisión adoptada.

3. Del acuerdo de cierre deberá darse traslado a la corporación local del término en que se ubique la citada empresa.

4. Del mismo modo, podrá suspender la venta o prestación de servicios cuando se den en su ejercicio las mismas irregularidades.

Artículo 42. Clausura de centros, servicios y establecimientos.

1. Los órganos competentes por razón de la materia de la Administración Autonómica podrán acordar, previa audiencia del interesado, la clausura y cierre de los establecimientos, centros y servicios que no dispongan de las preceptivas autorizaciones o registros o de cuya actuación se deriven riesgos para la salud, seguridad o intereses económicos de los consumidores, no teniendo esta medida carácter de sanción.

2. Igualmente, sin carácter de sanción, podrá acordarse la suspensión del funcionamiento o la prohibición de las actividades que se lleven a cabo, hasta que se corrijan los defectos o se cumplan los requisitos establecidos.

Artículo 43. Publicidad de las sanciones.

En el caso de infracciones graves o muy graves, la autoridad que haya resuelto el expediente podrá acordar, como sanción accesoria, por razones de ejemplaridad y en previsión de futuras conductas infractoras, la publicación de las sanciones impuestas, una vez sean firmes en vía administrativa.

Dicha publicidad deberá dar referencia del nombre y apellidos, la denominación o la razón social de las personas naturales o jurídicas responsables, la clase y la naturaleza de las infracciones y la sanción principal impuesta, y deberá realizarse mediante el «Diario Oficial de Extremadura» y los medios de comunicación social de mayor difusión. También deberá comunicarse a las organizaciones de consumidores. El coste de dicha publicidad correrá de parte del sancionado.

Si como consecuencia de la incoación de un expediente administrativo se sanciona el incumplimiento de lo que establece la presente Ley en materia de publicidad, el órgano competente exigirá al infractor, de oficio o a instancia de las organizaciones de consumidores, la publicación, a sus expensas, de un comunicado en que se rectifique la publicidad efectuada, que deberá realizarse en las mismas o similares condiciones en que se produjo la actuación sancionada.

Artículo 44. Efectos accesorios de las sanciones.

1. Independientemente de las sanciones a que se refiere la presente Ley, el órgano sancionador impondrá al infractor la obligación de restituir inmediatamente, en los casos de aplicación de precios superiores a los autorizados, a los comunicados, a los presupuestados o a los anunciados al público, la cantidad percibida indebidamente.

2. El órgano sancionador podrá proponer a la autoridad correspondiente, en el caso de las infracciones muy graves, la supresión, la cancelación o la suspensión total o parcial de ayudas oficiales, tales como créditos, subvenciones, desgravaciones fiscales y otros que tuviese reconocidos o que hubiese solicitado la empresa sancionada.

3. Si correspondiese a las Administraciones de la Comunidad Autónoma de Extremadura otorgar una ayuda solicitada por una empresa que haya sido objeto de una sanción firme por infracción grave o muy grave, el órgano al que corresponda resolver la solicitud podrá

denegar la concesión de la ayuda, siempre y cuando no se haya producido la cancelación de los antecedentes en los términos previstos por la Ley.

4. De la misma forma, y de conformidad con lo que establezca la legislación de contratos de las Administraciones Públicas, en el caso de infracciones muy graves, las empresas sancionadas podrán quedar, además, inhabilitadas para contratar con las Administraciones de la Comunidad Autónoma de Extremadura, total o parcialmente, durante cinco años a contar desde la fecha en que sea firme la sanción impuesta.

5. Las sanciones impuestas serán objeto de ejecución de acuerdo con lo dispuesto en la legislación vigente. En caso de recurso administrativo, si se acordara la suspensión del acto, a solicitud del interesado, éste deberá garantizar el pago de la sanción mediante aval bancario o cualquier otro medio aceptado en Derecho, sin perjuicio de las demás medidas cautelares que puedan acordarse por el órgano competente para asegurar la protección del interés público y la eficacia de la resolución impugnada.

Artículo 45. *Principio «non bis in idem».*

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

CAPÍTULO VI

Prescripción y caducidad

Artículo 46. *Prescripción y caducidad.*

1. Las infracciones a que se refiere la presente Ley prescribirán por el transcurso de los siguientes plazos: Las muy graves, a los tres años ; las graves, a los dos años, y las leves, a los seis meses. El plazo de prescripción de las infracciones comenzará a contarse desde el día en que la infracción se hubiera cometido. Interrumpirá la prescripción la iniciación, con conocimiento del interesado, del procedimiento sancionador, reanudándose el plazo de prescripción si el expediente sancionador estuviera paralizado durante más de un mes por causa no imputable al presunto responsable.

2. La acción para perseguir las infracciones caducará si, conocida por la Administración competente la existencia de una infracción y finalizadas las diligencias dirigidas al esclarecimiento de los hechos, transcurrieran seis meses sin que la autoridad competente ordene incoar el procedimiento oportuno. A tal efecto, si hubiera toma de muestras, las actuaciones de la inspección se entenderán finalizadas después de practicado el análisis inicial.

3. Iniciado el procedimiento sancionador, si transcurren seis meses desde la notificación al interesado de cada uno de los trámites previstos en la normativa procedimental de aplicación sin que se impulse el trámite siguiente, se entenderá igualmente caducada la acción y se archivarán las actuaciones.

4. Las sanciones por faltas muy graves prescribirán a los tres años ; las impuestas por faltas graves, a los dos años, y las impuestas por faltas leves, al año. El plazo de prescripción comienza a contar desde el día siguiente a aquel en el que adquiera firmeza la resolución por la que se impone la sanción.

5. La prescripción y la caducidad podrán ser alegadas por los particulares. Aceptada la alegación por el órgano competente, se declarará concluido el expediente y se decretará el archivo de las actuaciones.

6. Si se produjera la prescripción o la caducidad, el órgano competente en la materia podrá ordenar la incoación de las oportunas diligencias para determinar el grado de responsabilidad del funcionario o los funcionarios causantes de la demora.

Disposición adicional primera. *Habilitación normativa.*

Se faculta al Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura para que, en el plazo máximo de 6 meses a partir de la entrada en vigor de la presente Ley, apruebe con el carácter de norma reglamentaria la Carta de Derechos de los Consumidores y Usuarios en materia de telecomunicaciones.

Disposición adicional segunda. *Instalaciones de venta al público al por menor de gasolinas y gasóleos de automoción.*

1. Como obligación específica de protección y prevención de riesgos de la salud o seguridad de los consumidores y usuarios, se establece que todas las instalaciones de suministro al por menor de combustibles y carburantes de venta al público en general deberán disponer en la propia instalación, mientras permanezcan abiertas y en servicio en horario diurno, al menos de una persona responsable de los servicios que se prestan, al objeto de garantizar los derechos de los consumidores reconocidos en la presente ley.

A los efectos de esta norma, se considera horario diurno la franja horaria comprendida entre las 7:00 y las 22:00 horas.

Las personas con alguna discapacidad que les impida el suministro de combustible en régimen de autoservicio serán atendidas por la persona responsable del servicio que se presta de las instalaciones.

2. En el caso concreto de instalaciones cuya titularidad corresponda a una sociedad que por ley tenga limitada la realización de operaciones con terceros no socios y que, conforme a la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos, se pueda dedicar a suministrar directamente gasolinas y gasóleos de automoción a éstos, se considerará que se cumple con lo establecido en el apartado 1 de esta disposición siempre que en el horario de apertura al público cuente con un trabajador de la sociedad que responda del servicio que se presta.

A tal efecto, las instalaciones deberán contar con un dispositivo de llamada a disposición de los clientes, que les permita requerir la atención inmediata del responsable de los servicios.

Disposición transitoria primera.

La presente Ley será de aplicación a los procedimientos sancionadores iniciados a partir de su entrada en vigor, no siendo aplicable a los procedimientos sancionadores iniciados con anterioridad, que continuarán rigiéndose por la normativa vigente en el momento en que fueron incoados.

Disposición transitoria segunda. *Comunicación de la información.*

A la entrada en vigor de la presente ley, las entidades bancarias, financieras y de crédito deberán comunicar a todos sus deudores y deudoras hipotecarias u ordinarias, que tengan la condición de consumidor o de consumidora, y en el caso de que su crédito haya sido cedido, transmitido o titulizado, total o parcialmente, la información determinada en el artículo 12.bis.

Para hacerlo dispondrán de un plazo de tres meses, a contar desde la publicación de esta ley en el "Diario Oficial de Extremadura".

Disposición derogatoria.

Quedan derogadas todas las disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a lo establecido en la presente Ley.

Disposición final primera.

Se faculta a la Junta de Extremadura para dictar las normas de carácter reglamentario necesarias para el desarrollo y aplicación de la presente Ley.

Disposición final segunda.

La presente Ley entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el «Diario Oficial de Extremadura».

Por tanto, ordeno a todos los ciudadanos que sea de aplicación esta Ley, que cooperen a su cumplimiento y a los Tribunales y Autoridades que corresponda la hagan cumplir.

Mérida a 24 de mayo de 2001.

JUAN CARLOS RODRÍGUEZ IBARRA,
Presidente

Este texto consolidado no tiene valor jurídico.