



LEGISLACIÓN CONSOLIDADA

Ley 11/2004, de 19 de noviembre, de inspección de consumo de Galicia.

Comunidad Autónoma de Galicia
«DOG» núm. 235, de 02 de diciembre de 2004
«BOE» núm. 305, de 20 de diciembre de 2004
Referencia: BOE-A-2004-21335

ÍNDICE

<i>Preámbulo</i>	3
<i>Artículos</i>	4
Artículo 1. Objeto.	4
Artículo 2. Funciones de la Inspección de Consumo.	4
Artículo 3. Obligaciones ante la Inspección de Consumo.	5
Artículo 4. Colaboración con la Inspección de Consumo.	5
Artículo 5. Escalas de la Inspección de Consumo.	5
Artículo 6. Habilitación de funcionarios para la realización de funciones de inspección de consumo.	6
Artículo 7. Carácter y colaboración del funcionariado de la Inspección de Consumo.	6
Artículo 8. Forma de realización de las actuaciones inspectoras.	6
Artículo 9. Visitas de inspección.	7
Artículo 10. Citaciones.	7
Artículo 11. Requerimientos.	7
Artículo 12. Documentación de la actuación inspectora.	8
Artículo 13. Ratificación de las actuaciones.	8
<i>Disposiciones transitorias</i>	8
Disposición transitoria primera.	8
Disposición transitoria segunda.	8

BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO
LEGISLACIÓN CONSOLIDADA

Disposición transitoria tercera.	8
<i>Disposiciones derogatorias</i>	9
Disposición derogatoria primera.	9
Disposición derogatoria segunda.	9
<i>Disposiciones finales</i>	9
Disposición final primera.	9
Disposición final segunda.	9

TEXTO CONSOLIDADO
Última modificación: 30 de diciembre de 2022

La Comunidad Autónoma de Galicia, de acuerdo con lo establecido en el artículo 30.1.4 del Estatuto de autonomía, tiene competencia exclusiva en materia de consumo.

En desarrollo de esta competencia, por medio de la Ley 12/1984, de 28 de diciembre, se aprobó el Estatuto gallego del consumidor y usuario. La aprobación de este estatuto, habiendo sido uno de los primeros en aprobarse, pone de manifiesto la preocupación y sensibilización del legislador autonómico respecto a todas aquellas cuestiones relacionadas con el campo del consumo.

No obstante lo anterior, los esfuerzos del legislador gallego no se circunscribieron al campo de la elaboración de una norma sustantiva como es el Estatuto gallego del consumidor y usuario sino que, en orden a conseguir una mejor y mayor protección de los intereses de los consumidores y usuarios, por medio de la Ley 8/1994, de 30 de diciembre, se creó el Instituto Gallego de Consumo, como organismo autónomo de carácter administrativo que establece una estructura administrativa para una mejor y más eficaz información y defensa del consumidor y usuario.

Dentro de este ámbito organizativo, una pieza fundamental para el control del mercado es la inspección de consumo; inspección de consumo que, teniendo en cuenta la mayor complejidad del mercado y la actual economía globalizada, debe ser objeto de una cada vez mayor profesionalización y especialización, así como de un cuerpo normativo que ampare sus actuaciones, lo que redundará, además de en una mayor eficacia de las actuaciones inspectoras, en una mayor seguridad jurídica, tanto para los consumidores y usuarios como para las empresas objeto de inspección.

En este campo de la seguridad jurídica y la regulación de las potestades administrativas, la actividad de la administración pública se adaptó a la nueva realidad administrativa por medio de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero. Este nuevo marco normativo de la administración pública establece nuevas cautelas y garantías a favor de los administrados, dejando un margen de maniobra amplio para que cada comunidad autónoma, respetando sus principios esenciales, pueda adaptar su actuación a sus necesidades y realidades específicas.

Por ello, es, dentro de este marco general, donde ha de incardinarse la presente ley de inspección en materia de consumo, inspección que corresponde a la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia de conformidad con el artículo 30.1.4 del Estatuto de autonomía de Galicia y con la Ley 12/1984, de 28 de diciembre, por la que se aprueba el Estatuto gallego del consumidor y usuario, ya citados.

El objetivo perseguido es la regulación de la inspección en materia de consumo de una forma global, incluyendo la fase de actuaciones previas del procedimiento sancionador, que es donde alcanza su mayor virtualidad, pero sin olvidar otras funciones de la inspección de consumo que no se plasman en un procedimiento administrativo sancionador.

En este sentido, se establece un elenco de funciones donde la actuación de la inspección se plasma de una forma amplia abarcando todas aquellas actuaciones que, de forma directa o indirecta, contribuyan a una mayor defensa de los derechos de los consumidores y usuarios; así, además de las funciones tradicionales de la inspección, se añaden otras como la propuesta de mediación o informar a las empresas y consumidores de las exigencias establecidas en la normativa relativa a la defensa de los consumidores y usuarios.

Estas funciones, concebidas de modo amplio, permitirán a las autoridades de consumo establecer planificaciones generales a fin de investigar aquellos sectores del mercado donde se encuentre un mayor déficit de cumplimiento de la normativa de protección al consumidor, especialmente respecto a aquellos productos, servicios o actividades de los que podrían derivarse riesgos para su salud y seguridad, en aras de incluirlos como prioritarios de las actividades de vigilancia y control.

De igual forma, esta concepción amplia permite obtener la flexibilidad necesaria para hacer frente a las nuevas formas de comercialización o de actuación de los distintos agentes

que actúan en la producción y comercialización de bienes o servicios en el mercado, como por ejemplo la verificación del cumplimiento de los códigos de buenas prácticas empresariales, siendo éstos, como así se pone de manifiesto en la normativa de la Unión Europea, una pieza importante dentro de los sistemas de autocontrol y evaluación que redundan en beneficio del consumidor.

A través de la presente ley también se crean las escalas de inspectores y subinspectores de consumo, pretendiendo alcanzar una mayor profesionalización de los funcionarios que realizan funciones de inspección, habiéndose optado por la creación de dos escalas debido a la variedad de actuaciones y distinta complejidad de las funciones encomendadas a la Inspección de Consumo, que aconsejan la creación de estas dos escalas, donde las actividades más complejas quedarían reservadas a los inspectores de consumo, correspondiendo a la escala de subinspectores de consumo la prestación de apoyo a los inspectores.

También se regulan en la presente ley las actuaciones de la Inspección de Consumo, determinando tanto sus potestades como las obligaciones de los interesados, así como la documentación de sus actuaciones, todo ello en orden a conseguir una mayor seguridad jurídica que sea compatible con las finalidades de la Inspección de Consumo. Dentro de este equilibrio ha de destacarse la regulación de la potestad establecida en la normativa de datos de carácter personal, de poder acceder por la Inspección de Consumo a estos datos en el ejercicio de sus funciones.

Por todo lo expuesto, el Parlamento de Galicia aprobó y yo, de conformidad con el artículo 13.º, 2, del Estatuto de Galicia y con el artículo 24.º de la Ley 1/1983, de 23 de febrero, reguladora de la Xunta y de su presidente, promulgo en nombre del Rey, la Ley de inspección de consumo de Galicia.

Artículo 1. *Objeto.*

La presente ley tiene por objeto la regulación de la inspección en materia de consumo en la Comunidad Autónoma de Galicia.

Artículo 2. *Funciones de la Inspección de Consumo.*

Corresponden a la Inspección de Consumo las siguientes funciones:

1. Vigilar, verificar y constatar el cumplimiento de la normativa que pueda afectar, directa o indirectamente, a los derechos de los consumidores y usuarios en la comercialización de productos y prestación de servicios que tengan como destinatarios finales a los consumidores y usuarios.

2. Investigar y comprobar los hechos de los que tenga conocimiento la administración en materia de consumo, por presuntas infracciones o irregularidades en materia de defensa del consumidor y usuario.

3. Informar a las empresas, durante la realización de sus actuaciones, sobre las exigencias, cumplimiento y aplicación de la normativa vigente en materia de protección y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, así como facilitar a los consumidores y usuarios la información que precisen para el adecuado ejercicio de sus derechos, divulgando el sistema arbitral de consumo.

4. Realizar actuaciones de mediación en aquellos casos en que a través de este medio puedan solucionarse los posibles conflictos que puedan surgir entre empresarios y consumidores y usuarios.

5. Elaborar los informes que requiera su actividad, así como los recabados por los órganos competentes en materia de arbitraje de consumo o potestad sancionadora, y los que, en su caso, le sean requeridos por otros órganos de la Administración de la Comunidad Autónoma.

6. Estudiar, preparar y ejecutar las campañas de inspección, así como cualquier otra actuación preparatoria para la correcta ejecución de sus funciones.

7. Ejecutar las acciones derivadas del sistema de intercambio rápido de información relativo a la seguridad de los productos industriales.

8. Ejecutar las órdenes dictadas por las autoridades competentes en materia de consumo en el ámbito de la inspección de consumo.

9. Cualquier otra que se establezca en el desarrollo reglamentario de la presente ley.

Artículo 3. *Obligaciones ante la Inspección de Consumo.*

1. A fin de salvaguardar los derechos de los consumidores y usuarios, las personas físicas o jurídicas, asociaciones o entidades que de cualquier forma intervengan en la producción o comercialización de bienes o servicios estarán obligadas, por requerimiento de los órganos competentes en materia de consumo o de los funcionarios de la Inspección de Consumo:

A suministrar toda clase de información y datos, incluidos los de carácter personal, sobre instalaciones, productos, servicios, transacciones comerciales o contratos de prestación de servicios, permitiendo la directa comprobación de los funcionarios de la Inspección de Consumo.

A exhibir la documentación que sirva de justificación de las transacciones efectuadas o contrataciones realizadas, de los precios y márgenes aplicados y de los conceptos en que se desglosan los mismos.

A facilitar copia o reproducción de la referida documentación, incluida aquella que contenga datos de carácter personal.

A permitir que se practique la oportuna toma de muestras de los productos o mercancías que elaboren, distribuyan o comercialicen o que se practique cualquier otro tipo de control o ensayo sobre productos o bienes en cualquier fase de elaboración, envasado o comercialización.

Y, en general, a consentir la realización de las visitas de inspección y a dar toda clase de facilidades para ello.

2. En la inspección de los productos objeto de venta o de la prestación de servicios, el compareciente habrá de justificar, en el momento de la inspección, el cumplimiento de los requisitos exigidos por la legislación vigente para su venta o prestación.

3. La falsedad, así como la constancia en dichos documentos de datos inexactos o incompletos, se considerará infracción en materia de consumo, sin perjuicio de que, si se observase la posible existencia de delito o falta, se pase el tanto de culpa a los tribunales de justicia.

4. La carencia de toda o parte de la documentación reglamentaria exigida, su defectuosa llevanza o la negativa a suministrarla, cuando afecte fundamentalmente a la determinación de los hechos imputados o a la calificación de los mismos, se estimará como presunción de infracción, salvo prueba en contrario.

5. Sólo podrán requerirse datos de carácter personal cuando los mismos sean imprescindibles para el cumplimiento de las funciones de la Inspección de Consumo.

Artículo 4. *Colaboración con la Inspección de Consumo.*

A fin de salvaguardar los derechos de los consumidores y usuarios, y dentro de las funciones de la Inspección de Consumo, las empresas con participación pública, organizaciones empresariales y corporativas, así como las organizaciones de consumidores y usuarios, prestarán cuando sean requeridas para ello cualquier información que les soliciten los correspondientes servicios de inspección, incluidos datos de carácter personal, a los que será de aplicación lo establecido en el apartado 5 del artículo anterior. El incumplimiento de esta obligación supondrá infracción en materia de consumo.

Artículo 5. *Escalas de la Inspección de Consumo.*

1. La actividad inspectora en materia de consumo será realizada por los funcionarios de la Inspección de Consumo, que se estructura en las siguientes escalas que se crean a través de la presente ley:

a) Escala de inspectoras e inspectores de consumo, perteneciente al cuerpo de gestión, grupo B, de la Xunta de Galicia, y

b) Escala de subinspectoras y subinspectores de consumo, perteneciente al cuerpo administrativo de la Xunta de Galicia, grupo C.

Para el ingreso en estas escalas se exigirá estar en posesión de la titulación correspondiente al grupo a que pertenece cada una, de acuerdo con la normativa de función pública.

2. Corresponde a los inspectores de consumo la dirección y ejecución de las acciones dirigidas al cumplimiento de las funciones establecidas en el artículo 2 de la presente ley.

3. Corresponde a los subinspectores de consumo la prestación de apoyo a las labores encomendadas a los inspectores de consumo.

4. El acceso a estas escalas será a través de cualquiera de los sistemas de acceso previstos en la normativa de función pública.

5. Las funcionarias y los funcionarios de la Inspección de Consumo se integran dentro del Instituto Gallego de Consumo creado por la Ley 8/1994, de 30 de diciembre, con dependencia orgánica de dicho instituto y con la dependencia funcional establecida reglamentariamente.

Artículo 6. *Habilitación de funcionarios para la realización de funciones de inspección de consumo.*

En caso de necesidad del servicio o por la naturaleza de la inspección, el presidente del Instituto Gallego de Consumo podrá habilitar funcionarios pertenecientes al grupo B como inspectores de consumo y funcionarios del grupo C como subinspectores de consumo.

Estas habilitaciones podrán ser para un caso concreto o por un período de tiempo que en ningún caso podrá ser superior a seis meses continuados y siempre cumpliendo con las garantías de profesionalidad y especialización para el caso.

Deberá procederse a ajustar la plantilla de personal cuando, realizada una habilitación, el objeto de la misma ponga de manifiesto una necesidad continua y permanente, con el fin de atender a esta.

Artículo 7. *Carácter y colaboración del funcionariado de la Inspección de Consumo.*

1. Los funcionarios de la Inspección de Consumo, en el ejercicio de sus funciones, tendrán el carácter de autoridad y, para el desarrollo de sus funciones, podrán recabar la ayuda que resulte precisa de cualquier otra autoridad o de sus agentes, que deberán prestársela, incluidos los pertenecientes a los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado de acuerdo con su normativa específica.

2. Asimismo, los funcionarios de la Inspección de Consumo deberán colaborar con otros departamentos de la Xunta de Galicia u otras administraciones, de acuerdo con lo establecido en la Ley de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, en la verificación de los requisitos de comercialización o prestación de servicios destinados a los consumidores y usuarios.

3. En la planificación de las actuaciones de la Inspección de Consumo se actuará, en la medida de lo posible, en coordinación con otras inspecciones de cualquier administración pública, especialmente con las de la Administración local.

Artículo 8. *Forma de realización de las actuaciones inspectoras.*

1. En el ejercicio de sus funciones, el funcionariado de la Inspección de Consumo estará obligado a identificarse como tal y, cuando le sea solicitado, exhibir las credenciales de su condición.

2. Lo dispuesto en el punto anterior, en lo relativo al carácter previo de la identificación, no será de aplicación en aquellos casos en que la finalidad de la inspección pueda frustrarse por tal motivo, incluidos los supuestos de contratación de bienes o servicios, y para cualquier fin relacionado con las actuaciones inspectoras, entre las que se entenderán, en todo caso, las tomas de muestras.

Solo podrá actuarse de la forma establecida en el párrafo anterior siempre que las labores de inspección se realicen en lugares físicos o virtuales de acceso público y se determinen, por escrito, las causas que justifiquen tal actuación.

3. Las actuaciones de la Inspección de Consumo se practicarán, en la medida de lo posible, en la forma que resulte más cómoda para aquellas personas con las que hayan de realizarse y compatible con sus obligaciones laborales o profesionales.

Artículo 9. *Visitas de inspección.*

1. El funcionariado de la Inspección de Consumo podrá en cualquier momento realizar visitas a las empresas, actividades y establecimientos dedicados a la comercialización de productos o a la prestación de servicios para la práctica de cualquiera de las actuaciones referentes a sus labores. A estos efectos, el funcionariado de la Inspección de Consumo tendrá la facultad de acceder libremente y sin notificación previa, en cualquier momento, a las instalaciones, locales o dependencias, previa acreditación de su condición, sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 2 del artículo 8 de la presente ley.

2. El funcionariado de la Inspección de Consumo durante la visita podrá ir acompañado del jefe de servicio o de los técnicos especialistas en la materia correspondiente, en aquellos casos en que se estime conveniente.

3. Durante la visita los funcionarios de la Inspección de Consumo podrán:

a) Inspeccionar los productos objeto de venta, el local y sus dependencias, realizando las verificaciones y comprobaciones que procedan.

b) Exigir la presentación de documentación, libros y registros que tengan relación con el objeto de la investigación, a fin de examinarlos y obtener las copias o reproducciones necesarias, incluidos aquellos que contengan datos de carácter personal.

c) Solicitar declaración, datos o antecedentes del titular, responsable o representante de la empresa o actividad y recabar información de los empleados o clientes sobre cuestiones relacionadas con el objeto de la inspección, incluidos datos de carácter personal.

d) Realizar mediciones y tomar muestras o fotografías, así como practicar cualquier otra prueba por los medios legales permitidos.

3. Llevar a cabo cuantas actuaciones sean precisas en razón del cumplimiento de las funciones de inspección que desarrollan.

Artículo 10. *Citaciones.*

1. El funcionariado de la Inspección de Consumo podrá efectuar citaciones a fin de que las personas titulares de empresas, actividades o establecimientos, o sus representantes legales, se personen en el lugar donde se encuentre el domicilio de la empresa, donde se realice la venta de los productos o la prestación de los servicios o en las oficinas del Instituto Gallego de Consumo a los efectos de facilitar el desarrollo de la labor inspectora y aportar la documentación precisa y cuanta información o datos sean necesarios, incluida aquella con datos de carácter personal.

2. Estas citaciones podrán realizarse igualmente a cualquier consumidor o usuario, siempre que sea absolutamente imprescindible para la actividad inspectora.

3. En las citaciones se hará constar el lugar, fecha, hora y objeto de la comparecencia, procurando la mínima perturbación de las obligaciones laborales y profesionales de las personas citadas, que podrán acudir acompañadas de asesores identificados.

Artículo 11. *Requerimientos.*

1. El funcionariado de la Inspección de Consumo, en el ejercicio de las funciones que tiene reconocidas, está facultado para requerir la presentación o remisión de documentos, el suministro de datos, incluso de carácter personal, de acuerdo con lo dispuesto en los apartados 1 y 5 del artículo 3, o la ejecución de las actuaciones necesarias para el esclarecimiento de los hechos objeto de la actividad inspectora. Su incumplimiento se entenderá como obstrucción a la inspección o negativa a facilitar la información requerida por ellos, sin perjuicio de lo establecido en el apartado 4 del artículo 3 de la presente ley.

2. Cuando de la inspección realizada resultasen simples inobservancias de exigencias o requisitos fácilmente subsanables, de las que no se deriven daños o perjuicios inmediatos para los consumidores o usuarios, la inspección podrá formular al titular o representante del establecimiento o servicio los requerimientos que estime oportunos, a fin de lograr su efectiva adecuación a la normativa vigente.

En este caso, el requerimiento recogerá las anomalías, irregularidades o deficiencias apreciadas con la indicación, en su caso, del plazo para su subsanación.

Artículo 12. *Documentación de la actuación inspectora.*

1. Las actuaciones del funcionariado de la Inspección de Consumo se documentarán en comunicaciones, diligencias, informes y actas. Los requisitos específicos de estos documentos, sin perjuicio de lo establecido en la presente ley, son los determinados reglamentariamente.

2. Las diligencias son los documentos que redacta el funcionariado de la Inspección de Consumo para hacer constar cualquier hecho, circunstancia, incluido el contenido de páginas web o información o comunicaciones realizadas por cualquier medio incluido en internet, o manifestación con relevancia para la inspección.

La diligencia será válida con la firma únicamente del personal actuante en aquellos casos en que no se requiera la presencia de un compareciente o esta no sea posible, o bien cuando su presencia pueda frustrar la acción inspectora.

3. Las actas de inspección son documentos que redactan los funcionarios de la Inspección de Consumo en los que se recoge el resultado de la función inspectora de vigilancia y verificación del cumplimiento de las disposiciones y normativa de protección y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios durante las visitas de inspección y en las que deben figurar, como mínimo, la fecha, hora y lugar de la inspección, la identificación de los funcionarios actuantes, el motivo de la inspección, la ubicación del establecimiento o actividad inspeccionada y la referencia a los hechos constatados.

4. Las diligencias y las actas de inspección tienen naturaleza de documento público y tendrán valor probatorio de los hechos que motiven su formalización, salvo que se acredite lo contrario.

Artículo 13. *Ratificación de las actuaciones.*

El superior jerárquico o los instructores de los procedimientos podrán solicitar de los funcionarios de la Inspección de Consumo intervinientes la ratificación de las actas o diligencias formalizadas por estos.

Disposición transitoria primera.

Las funcionarias y los funcionarios pertenecientes al cuerpo de gestión de la Xunta de Galicia, grupo B, que a la entrada en vigor de la presente ley desempeñen puestos con carácter definitivo con funciones de inspección de consumo, y así figuren en la vigente relación de puestos de trabajo, podrán integrarse en la escala de inspectores de consumo manteniendo su localidad de destino, o mantener su situación actual de acuerdo con lo establecido en la disposición transitoria tercera. A tales efectos deberán presentar escrito de opción en el plazo de quince días hábiles desde la fecha de la entrada en vigor de la presente ley.

Disposición transitoria segunda.

Las funcionarias y los funcionarios pertenecientes al cuerpo administrativo de la Xunta de Galicia, grupo C, que a la entrada en vigor de la presente ley desempeñen puestos con carácter definitivo con funciones de inspección de consumo, y así figuren en la vigente relación de puestos de trabajo, podrán integrarse en la escala de subinspectores de consumo manteniendo su localidad de destino, o mantener su situación actual de acuerdo con lo establecido en la disposición transitoria tercera. A tales efectos deberán presentar escrito de opción en el plazo de quince días hábiles desde la fecha de entrada en vigor de la presente ley.

Disposición transitoria tercera.

El personal de la Xunta de Galicia que a la entrada en vigor de la presente ley desempeñe puestos con carácter definitivo con funciones de inspección de consumo seguirá desempeñando dichas funciones en la forma y condiciones previstas en esta ley.

Los puestos de trabajo que ocupen los funcionarios o funcionarias que no se integren en las escalas de inspectores y subinspectores de consumo, una vez que queden vacantes, se recalificarán para ser incorporados a una de estas dos escalas.

Disposición derogatoria primera.

Queda derogado el artículo 13 de la Ley 3/2002, de 29 de abril, de medidas de régimen fiscal y administrativo.

Disposición derogatoria segunda.

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

Disposición final primera.

Se autoriza a la Xunta de Galicia para proceder al desarrollo reglamentario 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 Galicia.

Santiago de Compostela, 19 de noviembre de 2004.

MANUEL FRAGA IRIBARNE,
Presidente

Este texto consolidado no tiene valor jurídico.