

LEY 2/2015, de 4 de marzo, ESTATUTO DEL CONSUMIDOR CASTILLA Y LEÓN

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La **Constitución Española**, en su **art. 51**, encomienda a los poderes públicos la tarea de garantizar la **defensa de los consumidores y usuarios**, protegiendo su seguridad, salud e intereses económicos mediante procedimientos eficaces, y promoviendo su información, educación y organizaciones. Adicionalmente, el **art. 53** de la **Constitución** establece que los principios del Capítulo III de la misma informarán la legislación, la práctica judicial y la actuación de los poderes públicos.

Por su parte, la **Ley Orgánica 14/2007**, en su **art. 16.16**, designa la protección de consumidores y usuarios como un **principio rector de la política pública** en Castilla y León, abarcando su salud, seguridad e intereses económicos y sociales. La competencia en materia de desarrollo normativo y ejecución en defensa de consumidores y usuarios, de acuerdo con la legislación básica del Estado, recae en la Comunidad de Castilla y León, según lo dispuesto en el **art. 71.1.5** de dicha Ley Orgánica.

La protección de consumidores y usuarios, como principio rector, fue el fundamento de la **Ley 11/1998**, de 5 de diciembre, para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de Castilla y León. Ante la evolución social, técnica y la aparición de nuevas necesidades, se aprueba esta nueva Ley con el objetivo de **mejorar la protección**, integrando la legislación estatal y comunitaria pertinente, con especial referencia al **Real Decreto Legislativo 1/2007**, modificado por la **Ley 3/2014**.

El **Tratado de la Unión Europea** persigue la elevación del nivel de protección de los consumidores. En este contexto, la **Directiva 2011/83/UE**, de 25 de octubre de 2011, relativa a los derechos de los consumidores, fue publicada el **22 de noviembre de 2011**. También se han tenido en cuenta la derogada **Directiva 2005/29/CE**, relativa a las prácticas comerciales desleales y transpuesta mediante la **Ley 29/2009**, y la **Directiva 2006/123/CE**, sobre servicios en el mercado interior, incorporada parcialmente por la **Ley 17/2009**.

Se ha optado por una nueva ley en lugar de una modificación parcial debido a la **magnitud de los cambios requeridos** respecto a la **Ley 11/1998**.

Estructura de la Ley

Esta Ley se concibe como un **estatuto del consumidor**, detallando sus derechos y los mecanismos para su protección. Se excluye la regulación de garantías, ventas a distancia y fuera de establecimiento, ya que estas materias son competencia exclusiva del Estado, conforme a los **art. 149.1.6.ª** y **8.ª** de la **Constitución Española**.

La Ley se estructura en:

- **Cuatro títulos**
- **Cincuenta y un artículos**
- Una disposición adicional
- Dos transitorias
- Dos derogatorias
- Tres finales

TÍTULO I: OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

El **Título I** aborda el objeto, el ámbito de aplicación, la definición de los conceptos de **consumidor**, **usuario** y **empresario**, así como supuestos especiales.

Se consideran consumidores y usuarios, y empresarios, a aquellos que la legislación básica del Estado reconozca como tales.

Los supuestos especiales incluyen a personas en situación de inferioridad, como:

- Menores
- Ancianos
- Personas con discapacidad

También se abordan los derechos relacionados con **productos de uso común**.

TÍTULO II: DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

El **Título II** se dedica íntegramente a los derechos de los consumidores y usuarios, y se divide en **cinco capítulos**:

- Derechos básicos y principios generales
- Derecho a la protección de la salud y seguridad
- Derecho a la protección de intereses económicos y sociales y calidad
- Derecho a la información
- Derecho a la educación y formación

Se consagra la **irrenunciabilidad de los derechos reconocidos**.

Capítulo II: Derecho a la Protección de la Salud y Seguridad

El Capítulo II establece un **deber general de seguridad** de bienes y servicios, así como un deber de información sobre los **riesgos de utilización previsible**. Detalla las obligaciones de los empresarios, incluyendo la aportación de documentación, y las actuaciones de la Administración.

Capítulo III: Derecho a la Protección de Intereses Económicos, Sociales y Calidad

El **Capítulo III recoge derechos como**:

- Acceso a un **servicio técnico adecuado**
- Disponibilidad de **piezas de repuesto**
- Exigencia de **presupuesto previo**
- Entrega de **resguardo de depósito**

Capítulo IV: Derecho a la Información

El Capítulo IV regula los **principios generales de la información** y las actuaciones administrativas en esta materia.

Capítulo V: Derecho a la Educación y Formación

El Capítulo V consagra el derecho a recibir **educación y formación** para el conocimiento y ejercicio de los derechos. Fomenta la formación de empresarios, potencia la capacitación del personal de organizaciones de consumidores y de las Administraciones, y promueve la difusión de los derechos.

Incluye la implementación de:

- **Programas y campañas formativas**
- Promoción del **etiquetado «braille»** para consumidores con deficiencias visuales

TÍTULO III: MECANISMOS DE PROTECCIÓN

El **Título III** se enfoca en los **Mecanismos de protección**, estableciendo principios generales para las actuaciones jurídicas, administrativas y técnicas de la Administración. Se dispone que las asociaciones de consumidores y usuarios y el Consejo de Consumidores y Usuarios de Castilla y León ejercerán el **derecho de representación, consulta y participación**.

Se fijan principios generales de protección jurídica y administrativa, abordando las funciones de:

- **Oficinas de información**
- **Mediación**
- **Arbitraje**
- Gestión de **hojas de reclamaciones**
- **Inspección**
- Adopción de **medidas cautelares**

El **arbitraje de consumo** se presenta como un mecanismo extrajudicial para la resolución de conflictos de forma rápida y menos costosa.

La **inspección de consumo**, dotada de prerrogativas legales, tiene la función de velar por el cumplimiento de las normas en defensa de los consumidores.

El **requerimiento de subsanación de deficiencias** se configura como un mecanismo para abordar irregularidades administrativas subsanables sin perjuicio directo a los consumidores; el inspector puede requerir la subsanación en el acta, con una tramitación administrativa posterior en caso de incumplimiento. Se especifican las condiciones que deben cumplir los laboratorios para la realización de pruebas periciales y el control de calidad.

El Estatuto potencia la actuación administrativa en materia de inspección, control y vigilancia, incluyendo la posibilidad de adoptar **medidas cautelares urgentes**. Se contempla el **sistema de intercambio rápido de información** para alertar a otras Administraciones sobre riesgos que excedan el interés regional. Se regula la **retirada de mercancías** y la obligación de las empresas de **reparar o sustituir productos** que presenten riesgo.

3

TÍTULO IV: POTESTAD SANCIONADORA

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

Se adopta un sistema de clasificación de infracciones para conferir mayor seguridad jurídica, incorporando los conceptos de **infracción continuada** e **infracción permanente**.

Se amplía y actualiza el catálogo de infracciones tipificadas.

Se modifican los plazos de prescripción de infracciones y sanciones en función de su gravedad. Se determinan los sujetos responsables, los criterios para calificar la gravedad, la atenuación y el alcance de las sanciones, considerando circunstancias agravantes, atenuantes y mixtas.

El título concluye con la regulación del **procedimiento sancionador**, conforme a la normativa de la Comunidad de Castilla y León.

Disposiciones Adicionales y Transitorias Disposición Contenido **Disposición transitoria primera** La norma no se aplicará a los procedimientos sancionadores iniciados antes de su entrada en vigor, salvo que resulte más favorable para el presunto infractor. **Disposición transitoria segunda** Regula la normativa aplicable al Consejo Castellano-Leonés de Consumidores y Usuarios. Disposiciones Derogatorias y Finales

Contiene dos disposiciones derogatorias:

- La de la **Ley 11/1998**
- Todas aquellas de igual o inferior rango que se opongan o contradigan la presente Ley
- La del **Decreto 20/2004**

Se incluyen tres disposiciones finales.

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

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

Artículo 2. Concepto de consumidor y usuario.

A efectos de esta Ley y sin perjuicio de lo dispuesto expresamente en los libros tercero y cuarto del **Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre**, son consumidores o usuarios las **personas físicas** que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

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

Artículo 3. Concepto de empresario.

Se considera **empresario** a toda persona física o jurídica, privada o pública, que actúe directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su **actividad comercial, empresarial, oficio o profesión**.

Artículo 4. Supuestos especiales.

- Las **Administraciones Públicas** dedicarán atención especial a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios en situaciones de **inferioridad, subordinación e indefensión**, atendiendo de forma prioritaria a los **menores de edad, ancianos y personas con discapacidad**.
- Los **poderes públicos** protegerán prioritariamente los derechos de los consumidores y usuarios cuando guarden relación directa con **bienes o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado**.

TÍTULO II DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

CAPÍTULO I Derechos básicos y principios generales

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

- **Protección contra riesgos** que afecten su salud o seguridad.
- **Protección de intereses económicos y sociales** frente a prácticas comerciales desleales y cláusulas abusivas.
- **Indemnización de daños** y reparación de perjuicios sufridos.
- **Información correcta** sobre bienes o servicios y educación para su adecuado uso.
- **Audiencia, consulta y participación** en la elaboración de disposiciones que les afecten.
- **Representación de intereses** a través de asociaciones legalmente constituidas.
- **Protección de derechos** mediante procedimientos eficaces, especialmente ante situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión.

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

La **renuncia previa a los derechos** reconocidos a los consumidores y usuarios es **nula**, y también lo son los actos realizados en **fraude de ley**.

CAPÍTULO II Derecho a la protección de la salud y la seguridad

Artículo 7. Deber general de seguridad.

- Los **bienes o servicios en el mercado deben ser seguros**.
- Se consideran seguros aquellos que no presenten **riesgo alguno o solo riesgos mínimos compatibles** con el uso y admisibles dentro de un elevado nivel de protección.
- Los empresarios y profesionales deben **informar previamente** al consumidor sobre los riesgos previsibles de utilización de los bienes o servicios.
- Los productos químicos y artículos con sustancias peligrosas deben ir **envasados con garantías de seguridad** y llevar indicaciones visibles advirtiendo el riesgo.

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

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

- **No tener o almacenar productos no permitidos o prohibidos** reglamentariamente en locales de producción, transformación, almacenamiento o transporte de alimentos o bebidas.
- Mantener **control para comprobar** con rapidez y eficacia el origen, distribución, destino y utilización de bienes potencialmente inseguros, los que contengan sustancias peligrosas o los sujetos a trazabilidad.
- **No vender a domicilio bebidas y alimentos**, salvo el reparto, distribución o suministro de los adquiridos en establecimientos autorizados y el régimen de autorización de ventas directas a domicilio tradicionalmente practicadas.
- **Cumplir la normativa** de las entidades locales o comunidades autónomas sobre venta ambulante de bebidas y alimentos.
- **No suministrar bienes sin marcas de seguridad obligatoria** o datos mínimos de identificación del responsable.
- **Retirar, suspender o recuperar** de los consumidores y usuarios cualquier bien o servicio que no se ajuste a los requisitos o suponga un riesgo previsible para la salud o seguridad.
- **No importar productos que no cumplan** esta norma, la normativa estatal y sus disposiciones de desarrollo.
- **Controlar productos manufacturados** susceptibles de afectar a la seguridad física de las personas, prestando atención a servicios de reparación y mantenimiento.
- **No utilizar ingredientes, materiales y elementos susceptibles de generar riesgos** para la salud y seguridad, especialmente en la construcción de viviendas y locales de uso público.

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

- Los documentos que acrediten el origen, destino y lote de fabricación de los bienes deberán mantenerse durante el período que establezca la normativa específica, y, en cualquier caso, al menos **tres años** posteriores al cese de producción (empresa productora) o al cese de distribución o venta (empresa importadora).

- Los participantes en la cadena comercial que incluyan marcas de seguridad (ej. marcado CE) deberán conservar la documentación justificativa durante el período que establezca la normativa específica y, en cualquier caso, un mínimo de **tres años** después de agotar la existencia de los productos.
- Cuando la autoridad competente solicite la documentación, la empresa deberá facilitarla, identificando claramente el producto. La autoridad competente podrá requerir traducción de la documentación técnica o de otro tipo presentada en idioma distinto de la lengua oficial de la Comunidad de Castilla y León, si es necesario para evaluar la seguridad del producto.

Artículo 10. Actuaciones administrativas.

1. Las Administraciones Públicas de Castilla y León, en el ámbito de sus competencias, podrán adoptar **medidas necesarias y proporcionadas para la desaparición del riesgo** (incluida intervención directa sobre cosas y compulsión directa sobre personas). Los gastos generados serán a cargo de quien los originó, independientemente de las sanciones, y podrán exigirse por el procedimiento administrativo de apremio.
2. Las Administraciones Públicas, atendiendo a la gravedad de los riesgos, podrán **informar a los consumidores y usuarios afectados** sobre los riesgos, el bien o servicio afectado, las medidas adoptadas y las precauciones procedentes.
3. Los responsables de la coordinación de los sistemas estatales de intercambio de información trasladarán las comunicaciones recibidas a las autoridades aduaneras si los productos o servicios alertados proceden de terceros países.
4. La Comunidad de Castilla y León **colaborará con otras Administraciones** en el sistema de intercambio rápido de información para la detección de riesgos graves e inminentes de productos de consumo, conforme a la legislación básica estatal. Ante bienes o servicios peligrosos, los poderes públicos arbitrarán medidas de detección. Si el riesgo excede el ámbito de la Comunidad, se comunicará a la Administración General del Estado y otras Administraciones.
5. La Comunidad de Castilla y León ejercerá **vigilancia y control de mercado**, incluyendo: controles para garantizar la seguridad y calidad de bienes y servicios; toma de muestras para ensayo y análisis; medidas cautelares para garantizar la comercialización de bienes y servicios seguros; exigencia de información pertinente a productores, distribuidores y comerciantes; facilitación de acceso a la información de salud y seguridad, garantizada a personas con discapacidad; y fomento de la inclusión del sistema braille en el etiquetado de bienes que afecten a la salud y seguridad.

CAPÍTULO III Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales y a la calidad de los bienes y servicios

Artículo 11. Principios generales.

- Los **intereses económicos y sociales** de los consumidores y usuarios de Castilla y León se respetarán según la legislación estatal, normas civiles, mercantiles y demás normas comunitarias y estatales aplicables.
- Las **prácticas comerciales empresariales** dirigidas a consumidores y usuarios se regirán por la normativa aplicable. Los consumidores y usuarios tienen derecho a que los bienes y servicios dispongan de las **especificaciones de calidad** que determinen las normas aplicables o que sean adecuadas a las expectativas de uso o consumo.
- El fabricante, importador o responsable de la primera puesta en el mercado de bienes duraderos garantizará un **servicio técnico adecuado y el suministro de piezas de repuesto**, incluidas las consumibles. En productos duraderos, el consumidor tendrá derecho a un servicio técnico y a repuestos durante un plazo mínimo de **cinco años** a partir de que el producto deje de fabricarse. La acción de recuperación de productos entregados para reparación prescribirá a los **tres años** desde la entrega.
- El contenido de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones propias de cada bien o servicio, las condiciones económicas y garantías ofrecidas serán **exigibles por los consumidores y usuarios** aunque no figuren expresamente en el contrato o comprobante recibido. Las prácticas comerciales empresariales y profesionales dirigidas a consumidores y usuarios contendrán la **información necesaria** exigida por la legislación vigente.
- En la comercialización de bienes y prestación de servicios, el consumidor, antes de contratar y cuando el precio final solo pueda fijarse por presupuesto previo, tendrá derecho a este por escrito o en soporte duradero, desglosado, salvo renuncia expresa y fehaciente. El presupuesto previo será gratuito, salvo que el consumidor no celebre el contrato, debiendo abonar solo el precio de elaboración del presupuesto, sobre el que habrá sido informado previamente.
- Cuando los consumidores entreguen un bien para intervención, el prestador del servicio deberá entregar un **resguardo de depósito** con los datos reglamentarios, incluyendo un plazo de garantía no inferior a **tres meses**. La entrega de este resguardo será obligatoria también en supuestos de presupuesto previo o contrato.
- Las oficinas y servicios de información y atención al cliente de las empresas están obligadas a que el consumidor tenga **constancia de sus quejas y reclamaciones** según la legislación estatal. Estos servicios deben identificarse respecto a otras actividades de la empresa según la legislación estatal.

Artículo 12. Actuaciones de protección.

Las Administraciones Públicas de Castilla y León, en su ámbito competencial, adoptarán medidas para:

- El cumplimiento de las **normas de calidad** de los bienes ofertados a los consumidores y usuarios.
- La **adecuada prestación** de los servicios ofertados.
- La **exactitud en el peso, número y medida** de los bienes suministrados o expendidos.
- La **información transparente y la correcta aplicación de los precios** de los bienes y servicios ofertados, así como su exposición pública, visible, inequívoca, exacta y completa.
- La **entrega al consumidor y usuario del contrato, factura, billete, presupuesto, resguardo de depósito, justificante de la operación o transacción realizada**, así como las hojas de reclamaciones si las solicita.
- La **prohibición de suspender el suministro de servicios básicos** de prestación continuada sin intento de notificación fehaciente al consumidor, concediéndole plazo suficiente para subsanar el motivo y sin las previas autorizaciones administrativas y judiciales que procedan.
- La estricta adecuación a la normativa vigente del régimen de **reclamación, garantía, renuncia, desistimiento o devolución** ofrecido, prometido o estipulado.
- Que la oferta, promoción y publicidad de bienes y servicios cumpla las prescripciones legalmente establecidas y no engañe, por acción u omisión, sobre sus características o condiciones.
- Garantizar la **libertad de acceso de los consumidores y usuarios a bienes y servicios** en condiciones de equilibrio e igualdad, especialmente en bienes o servicios de uso común, cuando el agente tenga posición de dominio en el mercado o en servicios ofertados por medios telemáticos, telefónicos, informáticos o electrónicos.
- Velar para que las **cláusulas generales y no negociadas individualmente** se redacten con concreción, claridad y sencillez, cumplan los principios de buena fe y justo equilibrio, excluyendo cláusulas abusivas.
- El debido cumplimiento de la legislación vigente sobre **garantías exigidas a los agentes de la edificación** para asegurar sus responsabilidades.
- El estricto cumplimiento de la normativa reguladora sobre **comunicaciones comerciales y contratación electrónica**.
- El cumplimiento de la normativa reguladora de la contratación de **préstamos y créditos hipotecarios, servicios de intermediación y contratación a distancia de servicios financieros**.
- En general, el cumplimiento de las normas reguladoras de los distintos bienes y servicios.

7

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

CAPÍTULO IV Derecho a la información en materia de consumo

Artículo 13. Principios generales.

- Los consumidores y usuarios tienen derecho a recibir **información veraz, objetiva, suficiente y comprensible** sobre precios y medios de pago, condiciones de contratación, identidad y dirección del comerciante, y características e instrucciones de uso de bienes y servicios, para una elección racional.
- Las indicaciones obligatorias de etiquetado y presentación de bienes o servicios en Castilla y León deberán ser de **fácil lectura** y redactadas al menos en castellano.
- Todos los bienes y servicios deben incorporar o permitir información veraz, eficaz y suficiente sobre sus características esenciales, incluyendo:
 - **Nombre y dirección completa del responsable.**
 - **Naturaleza, composición y finalidad.**
 - **Calidad, cantidad, categoría o denominación usual o comercial.**
 - **Fecha de producción o suministro y lote** (si es exigible reglamentariamente), plazo recomendado para uso o consumo, o fecha de caducidad.
- **Instrucciones o indicaciones** para su correcto uso o consumo, advertencias y riesgos previsibles.

Artículo 14. Actuaciones administrativas.

Las Administraciones Públicas de Castilla y León promoverán actuaciones para asegurar que:

- La oferta, promoción y publicidad dirigidas a consumidores respeten la **veracidad y no omitan información sustancial** para la toma de decisiones. El órgano administrativo competente podrá requerir pruebas de exactitud de la publicidad.
- La **publicidad falsa o engañosa** será perseguida y sancionada.
- Las oficinas y servicios de información y atención al cliente faciliten **constancia escrita de quejas y reclamaciones**, y permitan rescindir contratos en la misma forma en que se celebraron. Si se usan medios telefónicos o electrónicos, serán gratuitos y garantizarán atención personal directa.
- Los **precios de bienes y servicios** sean legales, transparentes, públicos y visibles, indicando el precio completo, desglosando incrementos o descuentos, gastos repercutidos, gastos adicionales por servicios accesorios o financiación, y las diversas modalidades de pago aceptadas.
- El **etiquetado y presentación de bienes y servicios** no induzcan a error, informando sobre origen, identidad del responsable, características, cualidades, composición, cantidad, duración, instrucciones y condiciones de uso, advertencias sobre riesgos, modo de fabricación u obtención, y, si la normativa lo determina, información sobre procedencia geográfica.
- Los consumidores dispongan, antes de contratar, de **información clara, comprensible, veraz y suficiente** sobre las características esenciales del contrato, condiciones económicas, precio total (incluidos impuestos o base de cálculo), fecha prevista de entrega, derecho de desistimiento, y procedimiento para poner fin al contrato.
- Los consumidores dispongan, antes de contratar, de **información clara, comprensible, veraz y suficiente** sobre los procedimientos de entrega y funcionamiento del bien o servicio, y el sistema de tramitación de reclamaciones.
- El contenido de la oferta, promoción y publicidad sobre bienes o servicios podrá ser exigido según lo establecido en el **artículo 11, apartado 4, de esta Ley**.
- En operaciones de crédito, financiación e intermediación, los anuncios y ofertas se adecúen a la normativa específica y se facilite **información documental reglamentaria**, entregando el contrato o proyecto de documento contractual según la legislación vigente.

Artículo 15. Actuaciones de protección.

- Las Administraciones Públicas de Castilla y León realizarán y promoverán **campañas informativas y de divulgación** sobre las normas de características de bienes y servicios y su comercialización, para propiciar el conocimiento de las normas por consumidores, usuarios y empresarios, favorecer la elección racional, y el uso seguro y satisfactorio de bienes y servicios, prestando especial atención a colectivos en inferioridad, indefensión o desprotección.
- Las Administraciones Públicas de la Comunidad de Castilla y León:
- Promocionarán en **medios de comunicación social** espacios y programas sobre derechos de consumidores y usuarios.
- Fomentarán campañas informativas de divulgación o estudio y análisis de bienes y servicios, habilitando medios para acercar esta información a consumidores y empresarios.
- Velarán para que la **información proporcionada a consumidores y usuarios figure en lengua castellana**.
- Impulsarán el conocimiento y utilización de **medios telemáticos de difusión de información** en materia de consumo.

CAPÍTULO V Derecho a la educación y formación en materia de consumo

Artículo 16. Principios generales.

- Los consumidores y usuarios tienen derecho a recibir **educación y formación adecuada** en materia de consumo para conocer y ejercer sus derechos.
- Los poderes públicos fomentarán la formación y educación de consumidores y usuarios, asegurarán su información precisa para el ejercicio de derechos, y organizarán, promoverán e incentivarán programas de educación y formación, desarrollando las siguientes actividades:
- **Divulgar derechos** de consumidores y usuarios, su ejercicio y protección, prestando especial atención a niños, ancianos, personas con discapacidad, inmigrantes y en general a quienes estén en situación de inferioridad, subordinación, indefensión o desprotección.
- **Potenciar la formación del personal** de organizaciones de consumidores y de Administraciones Públicas con competencias en consumo.
- **Fomentar en los empresarios conocimientos** en consumo en su ámbito de actividad.
- **Capacitar al personal docente** en materia de consumo.
- **Favorecer en organizaciones y movimientos juveniles**, de protección a la infancia, de personas mayores y de apoyo a personas con discapacidad, acciones de información, formación y defensa de consumidores y usuarios.

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

Las actividades del apartado anterior se promoverán prioritariamente a través de **nuevas tecnologías**.

Artículo 17. Actuaciones de protección.

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

- Potenciar el desarrollo de **herramientas sencillas para informar al consumidor** sobre sus derechos, su ejercicio y defensa, prestando especial atención a la población rural, fomentando el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.
- Organizar y coordinar **programas y campañas de educación y formación de consumidores** en colaboración con asociaciones de consumidores y usuarios.
- Impulsar y coordinar **programas y campañas para fomentar conocimientos en materia de consumo** en el ámbito de su actividad, en colaboración con organizaciones y asociaciones empresariales.
- Fomentar, en colaboración con organizaciones empresariales, la existencia de **distintivos que premien la defensa de los consumidores**.
- Se promoverá entre las empresas regionales el fomento de **etiquetado «braille»** a favor de consumidores con deficiencias visuales.

TÍTULO III MECANISMOS DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

Artículo 18. Principios generales.

La **Consejería competente en materia de consumo** realizará las actuaciones jurídicas, administrativas y técnicas necesarias para la **protección efectiva de los consumidores** en su territorio. Estas actuaciones incluyen:

- Garantizar la **representación de consumidores y usuarios** mediante el fomento de sus asociaciones.
- Garantizar la **participación y consulta** de consumidores y usuarios en la elaboración de disposiciones que les afecten.
- Fomentar mecanismos de **reclamación y solución amistosa de conflictos** de consumidores.
- Adoptar **medidas administrativas de protección** frente a cada clase de riesgo.
- Programar y realizar actuaciones de **inspección y control de calidad** de productos, bienes y servicios.
- Desarrollar legislación para un **elevado nivel de protección** de consumidores.
- Potenciar la **cooperación técnica y jurídica** con centros y entidades colaboradoras para una protección más eficaz.
- Promover **códigos de buenas prácticas empresariales** como instrumentos voluntarios de autorregulación.

Estas actuaciones se desarrollarán conforme a los principios de **coordinación y cooperación** entre Administraciones Públicas.

CAPÍTULO I Derecho a la representación, consulta y participación de los consumidores.

Artículo 19. Ejercicio del derecho.

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

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

Los consumidores y usuarios pueden constituirse en organizaciones para la **representación y defensa de sus derechos e intereses**.

Se consideran asociaciones de consumidores y usuarios las organizaciones **sin ánimo de lucro** que, constituidas conforme a la legislación sobre asociaciones y reuniendo los requisitos específicos de la legislación estatal y autonómica aplicable, tengan como finalidad la **defensa de los derechos o intereses legítimos de los consumidores y usuarios**, con carácter general o para bienes o servicios determinados.

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

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

La Administración de la Comunidad de Castilla y León fomentará la **creación y funcionamiento de las asociaciones de consumidores y usuarios**, impulsando la participación ciudadana en ellas. Para ello, establecerá un marco de cooperación y colaboración para:

- Promover el **diálogo con asociaciones empresariales** a través del Consejo de Consumidores y Usuarios de Castilla y León.
- Desarrollar **actuaciones conjuntas de información, formación y educación** de consumidores y usuarios.
- Impulsar la **formación y capacitación técnica** del personal de las asociaciones.
- Promover la **participación de estas asociaciones en el Sistema Arbitral de Consumo**.
- Tutelar a **colectivos desfavorecidos** (art. 4) y apoyar iniciativas contra riesgos que amenacen la calidad de vida de los consumidores y usuarios.

Las asociaciones de consumidores y usuarios podrán ser declaradas de **utilidad pública** y acogerse a los beneficios de la legislación sobre voluntariado, además de los derechos que esta Ley les reconoce.

Las asociaciones de consumidores y usuarios de Castilla y León tienen derecho a percibir **subvenciones y ayudas** según establezcan los Presupuestos Generales de la Comunidad.

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

Para ejercer los derechos reconocidos en esta Ley y sus disposiciones complementarias, las asociaciones de consumidores y usuarios deben estar **inscritas en el Registro de asociaciones de consumidores y usuarios de Castilla y León**. El procedimiento y requisitos de inscripción se determinarán reglamentariamente.

No podrán inscribirse asociaciones con miembros que sean personas jurídicas con finalidad de lucro, que participen o reciban ayudas de empresas suministradoras (salvo excepciones en RD Legislativo 1/2007) o que efectúen publicidad comercial o meramente informativa de bienes y servicios.

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

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

El Consejo estará formado por:

- Representantes de las **asociaciones de consumidores y usuarios**.
- Representantes de las **organizaciones sindicales y empresariales más representativas** de la Comunidad.
- Representantes de las **Administraciones Públicas de Castilla y León**.

Se garantiza una **participación significativa de las asociaciones de consumidores y usuarios**.

Las asociaciones de consumidores y usuarios deberán ser consultadas, a través del Consejo, durante la elaboración de disposiciones generales de las Administraciones Públicas de Castilla y León que afecten directamente a sus derechos, y en la aprobación de modelos de contrato de prestación de bienes y servicios y sus tarifas. Se considerará cumplido el trámite si las asociaciones forman parte de órganos colegiados consultados.

La composición y funciones del Consejo se determinarán reglamentariamente.

CAPÍTULO II Derecho a la protección jurídica y administrativa

Artículo 24. Principios generales.

La Administración de la Comunidad de Castilla y León, en el ámbito de sus competencias, realizará las **actuaciones administrativas precisas para garantizar la protección efectiva de los derechos de los consumidores y usuarios** recogidos en esta Ley, sus normas de desarrollo o la legislación sectorial correspondiente.

Las actuaciones a realizar incluyen:

- **Vigilancia, control e inspección** de productos, bienes y servicios.
- Adopción de **medidas administrativas para la protección frente a riesgos**.
- Instrucción y resolución de **procedimientos sancionadores** por infracciones de consumo.
- Adopción de **medidas provisionales** para garantizar la seguridad de productos, bienes y servicios.
- **Coordinación de órganos y administraciones** con competencias en consumo.

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

La Administración de la Comunidad de Castilla y León promoverá la creación de **oficinas de información y protección al consumidor**, públicas o gestionadas por asociaciones de consumidores y usuarios.

Las oficinas públicas de información y protección al consumidor tendrán las siguientes funciones:

- **Informar sobre derechos**, con especial atención a colectivos desfavorecidos.
- Servir de cauce de **mediación voluntaria** en conflictos entre consumidores y usuarios y profesionales.
- Fomentar y divulgar el **Sistema Arbitral de Consumo**.
- Recibir, registrar, acusar recibo, tramitar y resolver reclamaciones y denuncias, o remitirlas a los organismos competentes.
- Cualquier otra que reglamentariamente se establezca.

En las oficinas públicas de información y protección al consumidor estará **prohibida cualquier forma de publicidad** de empresas, bienes o servicios.

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

Artículo 26. Ejercicio de potestades en la legislación sectorial.

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

Artículo 27. Fomento del Sistema Arbitral de Consumo.

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

Asimismo, fomentará, en el marco de la legislación vigente, el desarrollo del **Sistema Arbitral de Consumo** como vía extrajudicial de resolución de conflictos, procurando la adhesión de empresas y profesionales, especialmente de quienes gestionen servicios públicos. Las empresas públicas están obligadas a someterse a este sistema arbitral, excepto aquellas con un sistema específico de reclamación.

Artículo 28. **Reclamaciones**.

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

La obligación de disponer de hojas de reclamaciones se extiende a la comercialización de bienes o prestación de servicios fuera de establecimiento permanente, en los términos de la normativa sectorial. En ventas o prestaciones de servicios a distancia, se informará a los consumidores y usuarios de los procedimientos de reclamación, haciendo constar al menos una dirección postal y una dirección de correo electrónico si fue el medio elegido.

Será válida la reclamación formulada por cualquier medio admitido en derecho. La Administración de la Comunidad de Castilla y León realizará las actuaciones necesarias para que los consumidores y usuarios tengan **fácil acceso a la información sobre sus derechos y deberes**, facilitando la presentación, tramitación y resolución de sus quejas, reclamaciones y denuncias a través de mecanismos telemáticos y electrónicos.

CAPÍTULO III La inspección de consumo

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

La **inspección de consumo**, dentro de sus competencias, es un instrumento de las Administraciones Públicas para velar por el **cumplimiento de las normas de protección al consumidor**, sin perjuicio de otras leyes inspectoras.

La inspección de consumo, coordinada con otras Administraciones en materia de consumo, ejercerá **vigilancia y control constante** sobre productos, bienes y servicios en todas las fases de comercialización para prevenir, detectar, impedir y sancionar el incumplimiento de exigencias legales que garanticen los derechos e intereses de los consumidores y usuarios.

En su función, los inspectores de consumo son **agentes de la autoridad** a todos los efectos, especialmente en cuanto a responsabilidad administrativa y penal por falta de colaboración, resistencia, atentados o desacatos. Podrán solicitar la colaboración de otras autoridades, informes técnicos y apoyo de Cuerpos de Seguridad ante obstrucción, resistencia o negativa.

Artículo 30. Requerimiento de subsanación de deficiencias.

Si se detectan **irregularidades administrativas subsanables** sin perjuicio directo al consumidor, el inspector puede requerir al sujeto inspeccionado para su subsanación en un plazo no superior a **diez días**. Transcurrido el plazo sin subsanación, se continuará la tramitación administrativa.

Para la validez del requerimiento, debe constar por escrito su contenido y fecha de notificación, bastando la entrega de copia.

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

Los inspectores de consumo podrán **tomar muestras de bienes inspeccionados** para someterlos a ensayos, pruebas o estudios que determinen el cumplimiento de las exigencias legales, según procedimientos reglamentarios.

Si un análisis de muestra requiere iniciar un procedimiento sancionador y la sanción es firme, la Administración podrá exigir el **reembolso de los gastos ocasionados** a los responsables de la infracción. El impago será exigible en vía de apremio.

Los análisis y pruebas de calidad se realizarán en **laboratorios oficiales, laboratorios privados acreditados o designados** por la autoridad competente en materia de consumo.

El laboratorio receptor de la primera muestra realizará el análisis y emitirá los resultados lo antes posible. En caso de irregularidades, los resultados irán acompañados de un **informe técnico claro y preciso** sobre la muestra.

Si tras el análisis inicial se deducen incumplimientos y la empresa no acepta los resultados, podrá solicitar un **análisis contradictorio**, sin perjuicio de acreditar lo que convenga por cualquier medio de prueba válido.

La renuncia expresa o tácita al análisis contradictorio, o la no aportación de la muestra en poder del interesado, supone la **aceptación de los resultados del primer análisis**.

CAPÍTULO IV Medidas cautelares

Artículo 32. Adopción de medidas provisionales.

El órgano competente, de oficio o a instancia de parte, podrá adoptar motivadamente, en casos de urgencia y para la **protección provisional de los intereses de consumidores y usuarios**, antes de iniciar un procedimiento administrativo no sancionador, las siguientes medidas:

- **Suspensión o prohibición** de producción, fabricación, elaboración o comercialización de bienes o prestación de servicios.
- **Inmovilización cautelar o retirada de bienes** (incluida su destrucción conforme a normas vigentes).
- **Cierre del establecimiento mercantil o industrial** o del dominio de la sociedad de la información.
- Cualquier otra medida legalmente ajustada y necesaria.

Artículo 33. Procedimiento.

Las medidas del artículo anterior se adoptarán por el órgano competente, siguiendo la normativa estatal del procedimiento administrativo común, garantizando la **audiencia del interesado**.

Las medidas provisionales deberán ser confirmadas, modificadas o levantadas en el acuerdo de iniciación del procedimiento, que se efectuará dentro de los **quince días** siguientes a su adopción, y podrá ser objeto del recurso que proceda. Estas medidas también podrán ser adoptadas por los servicios de inspección, aplicándose el régimen establecido.

Artículo 34. Duración de las medidas.

Las medidas provisionales se mantendrán solo el tiempo necesario para que los interesados **subsanen deficiencias o eliminen riesgos**, lo cual será ratificado por la autoridad competente.

La Administración podrá aceptar la **colaboración voluntaria de los particulares** si es posible y suficiente para asegurar los intereses generales.

Artículo 35. Carácter de las medidas.

Las medidas de este capítulo no son sancionadoras, pero podrá iniciarse **procedimiento sancionador** si existen hechos constitutivos de infracción.

Artículo 36. Sistema de intercambio rápido de información.

Si el riesgo presumiblemente excede el interés regional, la autoridad competente lo comunicará a otras Administraciones a través de sistemas de comunicación (como la **Red de Alerta**, conforme al Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, de seguridad de los productos) para garantizar la **seguridad de los productos en el mercado**.

Artículo 37. Información.

Sin perjuicio de medidas informativas administrativas, cuando se retire mercancía, las empresas responsables informarán a los consumidores sobre las **medidas adoptadas**, en los casos, plazos y forma que determinen las autoridades competentes, según el riesgo, número de afectados, tipo de población y/o perjuicio económico.

Artículo 38. Actuaciones.

Las empresas responsables de productos con riesgo para la salud o seguridad deberán **repararlos o sustituirlos** según la legislación aplicable.

Los gastos de almacenaje, traslado, rectificación, subsanación, certificación o destrucción de productos, bienes y servicios sujetos a medidas provisionales confirmadas serán a cargo del responsable. Los gastos de ensayos y pruebas solicitados por el interesado para acreditar sus manifestaciones correrán de su cuenta.

El interesado deberá **justificar documentalmente el cumplimiento** de las obligaciones impuestas para garantizar la eficacia de las resoluciones.

TÍTULO IV POTESTAD SANCIONADORA

Artículo 39. Régimen.

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

CAPÍTULO I Infracciones

Artículo 40. Concepto.

Constituyen **infracciones administrativas** en materia de defensa de los consumidores y usuarios las acciones u omisiones contra lo dispuesto en esta Ley y la normativa de consumo aplicable. La **potestad sancionadora** de la Comunidad Autónoma de Castilla y León abarca todas las infracciones administrativas cometidas en su territorio, sin perjuicio de la legislación estatal.

Artículo 41. Principios generales.

- Las **infracciones en materia de consumo** serán objeto de sanción administrativa previa instrucción del procedimiento.
- Si la Administración competente considera que las infracciones pudieran ser delito o falta, las trasladará al **Ministerio Fiscal** y suspenderá el procedimiento administrativo. Las medidas administrativas precautorias o cautelares para salvaguardar la salud y seguridad de las personas se mantendrán hasta el pronunciamiento de la autoridad judicial. La sanción penal excluirá la sanción administrativa si hay identidad de hecho y fundamento. Si no se estima delito o falta, la Administración continuará el expediente sancionador basándose en los hechos probados por el órgano judicial.
- Las infracciones se califican como **leves, graves y muy graves** según los criterios de la normativa básica estatal.
- Las infracciones graves se calificarán como leves si, por su escasa entidad o transcendencia, se demuestra en el expediente sancionador una **desproporción manifiesta** entre la sanción y los efectos de la infracción.
- Como principio general, se impondrán todas las sanciones correspondientes al responsable de dos o más infracciones. Si un solo hecho constituye dos o más infracciones, o una es medio para cometer otra, las sanciones se impondrán en proporción a la gravedad. La realización de múltiples acciones u omisiones tipificadas en esta Ley que infrinjan el mismo o similar precepto, ejecutadas en un plan preconcebido o aprovechando la misma ocasión, tendrá la consideración de una **infracción administrativa continuada**.
- Tendrá la consideración de **infracción administrativa permanente** la conducta, por acción u omisión, constitutiva de un único ilícito que se mantiene prolongadamente y cuyos efectos perjudiciales para el consumidor perduran desde su comisión hasta el conocimiento por el órgano administrativo competente.
- En publicidad, contratación a distancia y comercio electrónico, la infracción se entenderá cometida en el **lugar del domicilio del consumidor** o usuario.

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

Infracciones Leves

- El incumplimiento de **requisitos, condiciones, obligaciones o prohibiciones sanitarias**.
- Acciones y omisiones que produzcan o puedan producir **riesgo o daño para la salud o seguridad** de los consumidores y usuarios, consciente o deliberadamente, o por abandono de la diligencia y precauciones exigibles.
- Incumplimiento o transgresión de **requisitos previos** formulados por autoridades competentes para evitar contaminaciones, circunstancias o conductas nocivas gravemente perjudiciales para la salud pública.
- **Alteración, adulteración o fraude** en la calidad o cantidad de bienes o servicios susceptibles de consumo, por adición o sustracción de sustancia, alteración de composición o calidad, incumplimiento de condiciones, arreglo o reparación de productos duraderos, o cualquier situación que induzca a **engaño o confusión** o impida reconocer la verdadera naturaleza del bien o servicio.
- Incumplimiento de normas reguladoras de precios, imposición injustificada de condiciones sobre prestaciones no solicitadas o cantidades mínimas, o intervención ilícita que incremente precios o márgenes, así como incumplimiento de normas sobre **publicidad de precios, facturación** y ocultación al consumidor de parte del precio mediante formas de pago.
- Incumplimiento de disposiciones relativas a **registro, normalización, tipificación, envasado, etiquetado, publicidad e información** de bienes y servicios.

- Incumplimiento de disposiciones sobre **seguridad** que afecten o puedan suponer riesgo para los consumidores y usuarios.
- **Obstrucción, resistencia o negativa** a suministrar datos o a facilitar funciones de información, vigilancia, inspección, toma de muestras y adopción de medidas cautelares.
- Introducción de **cláusulas abusivas** en contratos u ofertas publicitarias.
- Limitaciones o exigencias injustificadas al derecho del consumidor de fin de contratos de prestación de servicios o suministro de productos de tracto sucesivo o continuado, obstaculización de este derecho, falta de previsión del procedimiento o falta de comunicación al usuario del procedimiento de baja.
- **Negativa a satisfacer demandas** del consumidor o usuario, si está dentro de las disponibilidades del empresario, o cualquier forma de discriminación, sin perjuicio de diferencias justificadas objetivamente en las condiciones de acceso.
- Uso de **prácticas comerciales desleales**; engañosas (por acción u omisión) y agresivas, antes, durante y después de una transacción comercial, siempre que afecten a consumidores y usuarios y les ocasione grave perjuicio económico.
- Conductas **discriminatorias en el acceso a bienes y prestación de servicios**, especialmente las previstas en la legislación para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Incumplimiento de requisitos, obligaciones o prohibiciones expresamente establecidos en la normativa de defensa de los consumidores y usuarios y disposiciones complementarias, cuando no supongan falta grave o muy grave.
- Obstrucción o negativa a suministrar las **condiciones generales de la contratación** que establece la legislación estatal respecto a cláusulas no negociadas individualmente.
- Incumplimiento de normas sobre **autorizaciones, registros y documentación**, establecidos como requisitos para el ejercicio de la actividad o como garantía para la protección de los consumidores y usuarios.
- Incumplimiento de las disposiciones generales reguladoras de la **garantía de los productos y servicios**.
- Incumplimiento de las disposiciones que regulan la **prestación de servicios**.
- Negativa a entregar al consumidor o usuario **factura o comprobante de operación**, copia del contrato, documento de garantía de productos duraderos, resguardo de depósito, u otro documento exigido reglamentariamente.
- Negativa injustificada a vender bien expuesto o prestar servicio públicamente ofertado, o violación del derecho de los consumidores y usuarios a **decidir libremente la cantidad** de bienes o servicios a adquirir.
- Incumplimiento de las disposiciones reguladoras del **almacenamiento, conservación y condiciones de venta o suministro** de bienes.
- Falta de remisión al órgano administrativo competente de datos o documentos. Se entenderá falta de remisión cuando no se produzca dentro del plazo concedido al reiterar el requerimiento.
- Excusas reiteradas, negativa o resistencia a **comparecer en oficinas públicas** mediando requerimiento expreso y por escrito de las autoridades competentes.
- Carencia de **hojas de reclamaciones** a disposición del consumidor y usuario, omisión del anuncio, o negativa a su entrega.
- Utilización de prácticas de oferta, promoción y publicidad engañosa que, por acción u omisión, pueda inducir a error a los consumidores o usuarios susceptible de afectar su comportamiento económico.

Infracciones Graves

- Cláusulas y prácticas no consentidas expresamente que, contra la **buena fe**, causen perjuicio al consumidor y usuario con desequilibrio importante de derechos y obligaciones contractuales.
- Suministro de **información o documentación inexacta, falsa y/o engañosa**.
- Cualquier conducta tendente a **ocultar, hacer desaparecer o manipular muestras** depositadas reglamentariamente o mercancías intervenidas.
- Incumplimiento de normas de **calidad del servicio**, especialmente en servicios de información y atención al cliente.
- Incumplimiento de la obligación de informar a los consumidores y usuarios, a requerimiento de autoridades competentes, sobre **bienes o productos objeto de retirada del mercado**.
- Comisión de **tres faltas leves** en el período de un año.
- **Reiterado incumplimiento** de las indicaciones de la autoridad administrativa.
- Prestación de servicios o envío de productos **no solicitados con pretensión de cobro**.
- Incumplimiento del régimen establecido en materia de **contratos celebrados fuera de establecimientos mercantiles**.
- Incumplimiento de obligaciones de información y documentación en contratos celebrados a distancia, plazos de ejecución y devolución, envío con pretensión de cobro de productos y servicios no solicitados, y uso de técnicas de comunicación que requieran consentimiento expreso previo o falta de oposición, cuando no concorra la circunstancia correspondiente.

Infracciones Muy Graves

- Generen **alarma social** o produzcan grave desconfianza entre consumidores y usuarios.
- Afecten desfavorablemente y de forma grave a un **sector económico**.
- Afecten a un **amplio número de consumidores** y usuarios.
- Se cometa la infracción abusando de una **posición de dominio en el mercado**.
- Acciones u omisiones que produzcan **riesgos o daños efectivos para la salud o seguridad** de los consumidores y usuarios, realizadas de forma consciente o deliberada.
- Incumplimiento de las **medidas provisionales** adoptadas por la autoridad competente.
- **Reincidencia** en la comisión de infracciones graves de la misma naturaleza en el último año. El plazo se cuenta desde el día siguiente a la firmeza de la resolución.
- Comisión de **dos faltas graves** en el período de un año.
- Incumplimiento del régimen de contratos celebrados fuera de establecimientos mercantiles, con reincidencia o volumen de facturación superior a **601.012,10 euros**.
- Incumplimiento de obligaciones en contratos celebrados a distancia (información, documentación, plazos de ejecución y devolución, envío de productos/servicios no solicitados, técnicas de comunicación sin consentimiento), con reincidencia o volumen de facturación superior a **601.012,10 euros**.

CAPÍTULO II Responsabilidad

Artículo 43. **Sujetos responsables.**

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

Se considerarán responsables, salvo prueba de responsabilidad de tercero:

- De infracciones en productos envasados, etiquetados o cerrados, la **firma o razón social** en el envase o etiqueta, presentación o publicidad. Podrán eximirse probando falsificación o manipulación incorrecta por terceros, quienes serán los responsables.
- De infracciones en productos sin etiquetado, sin identificación de empresa en la etiqueta, o vendidos a granel, el **tenedor de los mismos**.
- De infracciones en la prestación de servicios, la **persona física o jurídica con la que el consumidor contrató** o la legalmente obligada.
- De infracciones en publicidad, oferta y contratación de bienes o servicios por medios telemáticos, el **titular de la página**.
- De infracciones por falta de conformidad de los productos, el **vendedor de los mismos**.

Sin perjuicio del apartado 2, comete infracción quien intencionadamente o por negligencia **distribuya, suministre o venda** bienes de consumo que incumplan normas de etiquetado.

En infracciones de productos de otros países de la Unión Europea o fuera de ella, será responsable la persona física o jurídica que **primero introduzca o ponga en circulación** el producto en el mercado español.

Cuando una infracción se impute a una persona jurídica, podrán ser responsables las personas físicas de sus órganos rectores o de dirección, así como los técnicos responsables de elaboración y control, conforme a la legislación societaria vigente. Los miembros de personas jurídicas que acrediten fehacientemente su negativa o voto en contra de la actuación infractora quedarán exonerados de responsabilidad.

CAPÍTULO III Sanciones

Artículo 44. Cuantías.

Las infracciones en defensa de consumidores y usuarios se gradúan así:

- **Leves:** multa de **200 euros a 3.005,06 euros.**
- **Graves:** multa de **3.005,07 euros a 15.025,30 euros.**
- **Muy graves:** multa de **15.025,31 euros a 601.012,10 euros.**

La multa podrá incrementarse hasta el **quíntuplo del beneficio obtenido** por el ilícito para evitar que la infracción sea más beneficiosa que el cumplimiento de la norma.

Artículo 45. Cierre del establecimiento.

Para **infracciones muy graves**, el órgano competente podrá acordar el cierre temporal de la empresa, establecimiento o industria por hasta **cinco años**, de acuerdo con la normativa básica estatal.

Artículo 46. Sanciones accesorias.

- El órgano competente podrá acordar el **decomiso de mercancía** adulterada, deteriorada, falsificada, fraudulenta, no identificada o que entrañe riesgo para el consumidor. Los gastos de decomiso, destrucción y destino final de la mercancía serán a cargo del infractor.
- Por razones de ejemplaridad y si concurren riesgos para la salud, seguridad o intereses económicos de los consumidores, reincidencia en análogas infracciones, o acreditada intencionalidad, el órgano competente podrá acordar la **publicidad de las sanciones firmes**. Esta publicidad incluirá nombres, apellidos, denominación o razón social de los responsables y la naturaleza de las infracciones, mediante su inclusión en el Boletín Oficial correspondiente y medios de comunicación social. Los gastos de publicación serán a cargo del infractor.
- En infracciones de publicidad, el órgano competente podrá exigir al infractor la **rectificación de la publicidad** en las mismas condiciones de su emisión.

19

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

La cuantía y extensión de la sanción se determinarán teniendo en cuenta **circunstancias agravantes, atenuantes y mixtas**.

Son circunstancias agravantes:

- **Reincidencia** (más de una infracción de la misma naturaleza en **un año** por resolución firme).
- **Reiteración** (sanción por otra infracción en el **año anterior**).
- Amonestaciones o requerimientos previos.
- Posición relevante en el mercado.
- Tipo de consumidor afectado (colectivos especialmente protegidos).
- Existencia de intencionalidad.

Son circunstancias atenuantes:

- **Reparación posterior** total o parcial de hechos o perjuicios (antes de la resolución).
- Sometimiento al **Sistema Arbitral de Consumo**.
- Acuerdo de reparación con el consumidor.

Son circunstancias mixtas:

- Naturaleza de los riesgos, daños o perjuicios causados.
- Número de consumidores afectados.
- Tipo de producto o servicio afectado (especial protección).

- Cuantía del beneficio obtenido.
- Volumen de negocios y/o capacidad económica del infractor.

Si el infractor reconoce su responsabilidad, acredita haber rectificado las circunstancias constitutivas de la infracción y compensado los perjuicios causados antes de la resolución, el procedimiento podrá concluir con la **imposición de la sanción mínima** o una amonestación.

Las sanciones se impondrán para que la comisión de la infracción **no sea más beneficiosa** que el cumplimiento de la norma.

Artículo 48. Restitución de cantidades percibidas indebidamente.

Independientemente de las sanciones, el órgano sancionador obligará a **restituir inmediatamente la cantidad percibida indebidamente** en casos de precios superiores a los autorizados, comunicados, presupuestados o anunciados.

Artículo 49. Prescripción de infracciones y sanciones.

Prescripción de infracciones:

- **Muy graves: cinco años.**
- **Graves: tres años.**
- **Leves: un año.**

El plazo de prescripción de infracciones se cuenta desde su comisión; en infracción continuada, desde la última acción típica; en infracción permanente, desde que se ponga fin a la situación ilícita.

Prescripción de sanciones:

- **Muy graves: cinco años.**
- **Graves: tres años.**
- **Leves: un año.**

El plazo de prescripción de sanciones se cuenta desde el día siguiente a que la resolución sancionadora adquiera **firmeza**.

CAPÍTULO IV Procedimiento sancionador

Artículo 50. Régimen jurídico.

- El procedimiento sancionador por infracciones a esta Ley y sus disposiciones de desarrollo se regirá por la **norma reguladora del procedimiento sancionador de la Comunidad de Castilla y León**, y subsidiariamente por la normativa estatal de procedimiento sancionador.
- El plazo máximo para resolver y notificar la resolución expresa será de **seis meses** desde la fecha del acuerdo de incoación.
- Los plazos de caducidad se interrumpirán hasta la recepción de los resultados de las solicitudes de análisis contradictorios y de los análisis dirimientes necesarios.

Artículo 51. Competencia sancionadora.

Los órganos y autoridades de la Administración de la Comunidad de Castilla y León competentes para iniciar, instruir y resolver procedimientos sancionadores por infracciones a esta Ley, disposiciones de desarrollo, y legislación estatal y comunitaria aplicable se determinarán en las **normas de atribución de competencias**.