

Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball

DECRETO Legislatiu 1/2019, del Consell, de 13 de desembre, d'aprovació del text refós de la Llei de l'Estatut de les persones consumidores i usuàries de la Comunitat Valenciana. [2019/12326]

I

Els articles 9 i 49.1.35^a de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana atribueixen competència exclusiva a la Generalitat en matèria de defensa de les persones consumidores i usuàries. La Generalitat aplica, així, el principi rector de la política social i econòmica de defensa de les persones consumidores i usuàries, la garantia del qual imposa als poders públics l'article 51.1 i 2 de la Constitució Espanyola. L'Estatut de persones consumidores i usuàries aprovat per la Llei 1/2011, de 22 de març, de la Generalitat, que ara es refon, es va configurar, així, com l'aplicació material de la reforma estatutària de 2006.

El text refós de la llei s'articula en huitanta-cinc articles, que s'estructuren en cinc títols, i té una disposició addicional, i dues transitòries.

El títol I estableix les disposicions generals de la norma i es divideix en dos capítols. En el primer es defineixen l'objecte, els fins que serveixen de principis informadors al model de protecció i defensa de les persones consumidores i usuàries, el concepte de persones consumidores i usuàries, els col·lectius de persones consumidores i usuàries necessitats d'una especial protecció, els drets bàsics de les persones consumidores i usuàries i els seus drets lingüístics. En el segon capítol es recull el catàleg d'agents del sistema de protecció i defensa de les persones consumidores i usuàries en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana, en el qual destaca la creació del Consell de Persones Consumidores i Usuàries de la Comunitat Valenciana, així com la tasca fonamental que exerceixen, pel que fa a vertebració territorial i social i de proximitat a la ciutadania, les oficines municipals d'informació a les persones consumidores i usuàries i les associacions de persones consumidores i usuàries.

En el títol II es recullen els drets bàsics de les persones consumidores i usuàries i s'estableix l'àmbit d'actuació de les administracions públiques. Es divideix en sis capítols. En el capítol I es regula el dret a la protecció de la salut i seguretat i es fomenta l'acció preventiva. En el capítol II s'arreplica el dret a la protecció dels legítims interessos econòmics i socials en el marc de la legislació que resulta aplicable. En el capítol III es reconeix el dret a la indemnització dels danys i a la reparació dels perjudicis patits i s'estableix el foment dels mecanismes per a fer efectiu l'esmentat dret. En el capítol IV es regula el dret a una informació correcta i suficient sobre els béns i serveis, i a la informació, ajuda i orientació a les persones consumidores i usuàries per a l'adequat exercici dels seus drets. Aquest capítol s'ha dividit en dues seccions, mitjançant la Llei 6/2019, de 15 de març, de la Generalitat, de modificació de la Llei 1/2011, de 22 de març, per la qual s'aprova l'Estatut de les persones consumidores i usuàries de la Comunitat Valenciana, en garantia del dret d'informació d'aquestes en matèria de titulització hipotecària i altres crèdits i davant de certes pràctiques comercials: la primera amb les disposicions generals i la segona amb les especialitats del dret a la informació en matèria de titulització de préstecs. El capítol V se centra en el dret a l'educació i formació en matèria de consum com a instruments bàsics i de caràcter horitzontal per a l'èxit dels fins de la norma. I en el capítol VI es regula el dret de representació, audiència i participació, amb especial atenció a les associacions de persones consumidores i usuàries en la protecció i defensa de la ciutadania valenciana, i es regula la nova realitat de l'associacionisme.

El títol III està dedicat als mecanismes de protecció administrativa dels drets de les persones consumidores i usuàries i es divideix en quatre capítols. En el I es tracten disposicions generals dels esmentats mecanismes. En el capítol II es fa una completa regulació de les tasques d'inspecció de consum, de les quals cal destacar-ne el caràcter integral i la projecció a totes les fases del procés de comercialització, i s'estableixen les facultats del personal inspector i les obligacions de les

Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo

DECRETO Legislativo 1/2019, de 13 de diciembre, del Consell, de aprobación del texto refundido de la Ley del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana. [2019/12326]

I

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

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

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

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

El título III está dedicado a los mecanismos de protección administrativa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias y se divide en cuatro capítulos. En el I se tratan disposiciones generales de los mencionados mecanismos. En el capítulo II se hace una completa regulación de las tareas de inspección de consumo, de las cuales hay que destacar el carácter integral y la proyección a todas las fases del proceso de comercialización, y se establecen las facultades del personal inspec-



inspeccionades, així com els requisits de les preses de mostres. En el capítol III es regula la possibilitat d'utilització de mesures provisionals quan les circumstàncies així ho aconsellen, conscients de la seua importància com a peça bàsica en l'entramat de protecció administrativa de les persones consumidores i usuàries, i es garanteixen en tot moment el dret de defensa de les persones afectades i el principi de proporcionalitat de les mesures. I en l'últim capítol es fa menció necessària als fulls de reclamacions i se'n preveu la tramitació telemàtica subjecta a desplegament reglamentari.

El títol IV es refereix a la potestat sancionadora i es divideix en cinc capítols, en els quals es tracten, respectivament, les disposicions generals, les infraccions, les sancions, el procediment i els terminis de prescripció. Com a novetat en l'àmbit sancionador, s'ha procurat recollir una enumeració de tipus infractors bastant àmplia perquè es complisca el principi constitucional de tipicitat i la concreció amb què es configuren els criteris de qualificació i graduació.

Finalment, en el títol V es fomenta de manera expressa la solució dels conflictes en matèria de consum a través de fórmules de resolució extrajudicials i, en especial, a través de la mediació i l'arbitratge en matèria de consum. Aquests instruments, lluny de ser considerats com un espai de confrontació, constitueixen mecanismes eficaços per aconseguir la protecció efectiva de les persones consumidores i usuàries en el marc d'unes prestacions de consum que han de tenir la qualitat com màxima aspiració.

La norma es tanca amb una disposició addicional que introdueix l'obligació de les instal·lacions de subministrament al detall de combustibles i carburants de reunir els paràmetres i els requisits d'accessibilitat universal dins de la normativa aplicable en matèria d'accessibilitat, així com dues disposicions transitòries que aclareixen el règim i procediment aplicable en matèria sancionadora i estableixen el règim transitori del deure d'informació en matèria de titulització de préstecs.

El decret legislatiu que aprova el text refós consta, al seu torn, de:

- Un article únic, amb la fórmula aprovatòria del text refós,
- Una disposició addicional única, relativa a les remissions normatives que efectua el text refós,
- Una disposició derogatòria que, a fi de donar màxima seguretat jurídica, deroga expressament la Llei 1/2011, a excepció de la disposició addicional primera; també la Llei 6/2019, així com els articles corresponents a les modificacions de l'esmentada Llei 1/2011 que efectuaven les lleis de Mesures Fiscals, de Gestió Administrativa i Financera, i d'Organització de la Generalitat números 9/2011, 10/2015, i 27/2018, i el Decret llei 1/2018, de 2 de febrer, del Consell, pel qual es deroga la disposició addicional segona, sobre el personal en els establiments de distribució al detall i venda al públic de carburants i combustibles, de la Llei 1/2011, de 22 de març, i
- Tres disposicions finals, entre les quals destaca la que estableix l'aplicació, en allò que no preveu aquesta norma, del Text Refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre.

II

Aquest decret legislatiu compleix la previsió recollida en la disposició final primera de la Llei 6/2019, segons la qual s'habilita el Consell perquè en el termini d'un any, a comptar des de l'entrada en vigor de la llei, redacte i approve un decret legislatiu amb un text refós únic en què es regularitzen, aclarisquen i harmonitzen les normes amb rang legal vigents en l'àmbit autonòmic valencià en matèria de protecció, defensa i promoció dels drets i legítims interessos de les persones consumidores i usuàries.

La correcta expressió de la tècnica normativa recomana la conveniència d'incloure en aquest text refós la derogació expressa de les normes que hagen sigut objecte de refosa.

D'acord amb l'habilitació esmentada s'ha procedit a elaborar el text refós, seguint els criteris que s'exposen a continuació:

En primer lloc, s'ha procedit a integrar en un text únic totes les modificacions introduïdes en la Llei 1/2011, a través de diverses lleis

tor y las obligaciones de las inspeccionadas, así como los requisitos de las presas de muestras. En el capítulo III se regula la posibilidad de utilización de medidas provisionales cuando las circunstancias así lo aconsejan, conscientes de su importancia como pieza básica en el entramado de protección administrativa de las personas consumidoras y usuarias, y se garantizan en todo momento el derecho de defensa de las personas afectadas y el principio de proporcionalidad de las medidas. Y en el último capítulo se hace mención necesaria a las hojas de reclamaciones y se prevé la tramitación telemática sujeta a despliegue reglamentario.

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

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

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

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

- Un artículo único, con la fórmula aprobatoria del texto refundido,
- Una disposición adicional única, relativa a las remisiones normativas que efectúa el texto refundido,
- Una disposición derogatoria que, con objeto de dar máxima seguridad jurídica, deroga expresamente la Ley 1/2011, a excepción de la disposición adicional primera; también la Ley 6/2019, así como los artículos correspondientes a las modificaciones de la mencionada Ley 1/2011 que efectuaban las leyes de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat números 9/2011, 10/2015, y 27/2018, y el Decreto ley 1/2018, de 2 de febrero, del Consell, por el que se deroga la disposición adicional segunda, sobre el personal en los establecimientos de distribución al por menor y venta al público de carburantes y combustibles, de la Ley 1/2011, de 22 de marzo, y
- Tres disposiciones finales, entre las que destaca la que establece la aplicación, en aquello que no prevé esta norma, del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y otras leyes complementarias, aprobado por el Real decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

II

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

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

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

En primer lugar, se ha procedido a integrar en un texto único todas las modificaciones introducidas en la Ley 1/2011, a través de varias



que bé han donat una nova redacció a determinats preceptes, bé han introduït noves disposicions.

En segon lloc, i d'acord amb la delegació conferida, s'han inclòs en el text aquelles normes amb rang de llei que de manera indiscutible afecten l'àmbit material de la Llei 1/2011, i que no tinguen un mer caràcter conjuntural o temporal, sinó que han sigut aprovades amb vocació de permanència. És el cas de la Llei 9/2003, de 2 d'abril, de la Generalitat, per a la Igualtat entre Dones i Homes, així com la Llei 18/2017, de 14 de desembre, de la Generalitat, de cooperació i desenvolupament sostenible, quant a la implementació de l'Agenda 2030 de Nacions Unides.

De forma concordant amb l'anterior, s'ha complert amb la disposició transitòria primera de la Llei 6/2019, que preveu que el text refós que s'aprova mitjançant aquest Decret legislatiu haurà d'estar redactat en llenguatge inclusiu.

D'altra banda, el principi de seguretat jurídica ha guiat tota l'elaboració d'aquest text refós. En aquest sentit, en tot moment s'ha perseguit l'objectiu unificador que encarna aquesta classe de textos refosos, la qual cosa s'ha realitzat a través de l'actualització, aclariment i harmonització de les distintes lleis que el conformen, donant lloc a un nou text, complet i sistemàtic.

Així mateix, s'entén que aquesta tendència unificadora no pot ser obstacle perquè s'inclouen en el text refós, degudament integrades, totes aquelles normes que són necessàries per a evitar que es produïssa un buit legal, com ocorre amb aquelles disposicions transitòries de les normes refoses que, si bé podrien tindre un caràcter temporal, no s'han consumat per no haver-se complert la condició prevista per a això.

Finalment, i com a fruit de la integració operada, s'ha procedit a ajustar la numeració de les disposicions com a conseqüència de les distintes derogacions i incorporacions que ja s'havien produït amb anterioritat.

Les més recents indicacions sobre l'estil de la redacció de les normes recomanen ús del temps verbal present amb caràcter general, exceptuant quan el sentit de l'oració requereix la utilització d'altres temps verbals. Amb el propòsit d'actualitzar el text, s'ha utilitzat aquest criteri en la revisió del text.

Aquest decret legislatiu no està inclòs en el Pla Normatiu de la Generalitat per a 2019, per tal com l'habilitació al Consell perquè redacte i aprobe un decret legislatiu amb un text refós únic en matèria de protecció, defensa i promoció dels drets i legítims interessos de les persones consumidores i usuàries, s'ha aprovat per la Llei 6/2019, que és del 15 de març d'enguany, molt posterior a l'aprovació del Pla Normatiu i tramitat com a proposició de llei, no com a projecte de llei.

En la redacció del decret legislatiu s'han tingut en compte els principis de bona regulació continguts en l'article 129 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

En conseqüència, a proposta del conseller d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball, en virtut del que es disposa en l'article 28.c de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, de la Generalitat, del Consell, conforme amb el Consell Jurídic Consultiu, i prèvia deliberació del Consell en la reunió de 13 de desembre de 2019,

DECRETE

Article únic. Aprovació del text refós de la Llei de l'Estatut de les Persones Consumidores i Usuàries de la Comunitat Valenciana

S'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut de les Persones Consumidores i Usuàries de la Comunitat Valenciana, que figura com annex.

DISPOSICIÓ ADDICIONAL

Única. Remissions normatives

Les referències efectuades en altres disposicions a les normes que s'integren en el text refós que s'aprova, s'han d'entendre fetes als preceptes corresponents d'aquest.

leyes que bien han dado una nueva redacción a determinados preceptos, bien han introducido nuevas disposiciones.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

DECRETO

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

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

DISPOSICIÓN ADDICIONAL

Única. Remisiones normativas

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

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

Única. Derogació normativa

Queden derogades totes les disposicions d'igual o inferior rang que s'oposen al que disposa aquest decret legislatiu i al text refós que per ell s'aprova, i en particular, les següents:

– Llei 1/2011, de 22 de març, de la Generalitat, per la qual s'aprova l'Estatut dels Consumidors i Usuaris de la Comunitat Valenciana, a excepció de la disposició addicional primera, per la qual es modifiquen els paràgrafs 1 i 4 de l'article 15 de la Llei 8/2004, de 20 d'octubre, de la Generalitat, de l'Habitatge de la Comunitat Valenciana, «Pagaments anticipats del preu de l'habitatge».

– Article 107 de la Llei 9/2011, de 26 de desembre, de Mesures Fiscals, de Gestió Administrativa i Financera, i d'Organització de la Generalitat.

– Articles 79, 80 i 81 de la Llei 10/2015, de 29 de desembre, de Mesures Fiscals, de Gestió Administrativa i Financera, i d'Organització de la Generalitat.

– Decret llei 1/2018, de 2 de febrer, del Consell, pel qual es deroga la disposició addicional segona, sobre el personal en els establiments de distribució al detall i venda al públic de carburants i combustibles, de la Llei 1/2011, de 22 de març.

– Article 87 de la Llei 27/2018, de 27 de desembre, de Mesures Fiscals, de Gestió Administrativa i Financera, i d'Organització de la Generalitat.

– Llei 6/2019, de 15 de març, de la Generalitat, de modificació de la Llei 1/2011, de 22 de març, per la qual s'aprova l'Estatut de les persones consumidores i usuàries de la Comunitat Valenciana, en garantia del dret d'informació de les persones consumidores en matèria de titulització hipotecària i altres crèdits i davant certes pràctiques comercials

DISPOSICIÓ FINAL

Única. Entrada en vigor

Aquest decret legislatiu i el text refós que per ell s'aprova entrarà en vigor l'endemà de la seua publicació en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

València, 13 de desembre de 2019

El president de la Generalitat
XIMO PUIG i FERRER

El conseller d'Economia Sostenible,
Sectors Productius, Comerç i Treball
RAFAEL CLIMENT GONZÁLEZ

ANNEX

*Text refós de la Llei de l'Estatut de les
Persones Consumidores i Usuàries de la Comunitat Valenciana*

ÍNDEX

| |
|---|
| Títol I. Disposicions generals |
| Capítol I. Principis generals |
| Article 1. Objecte |
| Article 2. Concepte de persones consumidores i usuàries |
| Article 3. Caràcter informador i fins |
| Article 4. Drets bàsics de les persones consumidores i usuàries |
| Article 5. Naturalesa dels drets reconeguts |
| Article 6. Dels col·lectius d'especial protecció |
| Article 7. Actuacions de protecció prioritàries |
| Article 8. Drets lingüístics |
| Capítol II. Agents del sistema de protecció i defensa de les persones consumidores i usuàries |
| Article 9. Agents del sistema |
| Article 10. La Generalitat |
| Article 11. El Consell de Persones Consumidores i Usuàries de la Comunitat Valenciana |
| Article 12. Les juntes arbitral de consum |

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Única. Derogación normativa

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

– Ley 1/2011, de 22 de marzo, de la Generalitat, por la que se aprueba el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana, a excepción de la disposición adicional primera, por la que se modifican los párrafos 1 y 4 del artículo 15 de la Ley 8/2004, de 20 de octubre, de la Generalitat, de la Vivienda de la Comunitat Valenciana, «Pagos anticipados del precio de la vivienda».

– Artículo 107 de la Ley 9/2011, de 26 de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat.

– Artículos 79, 80 y 81 de la Ley 10/2015, de 29 de diciembre, de medidas fiscales, de gestión administrativa y financiera, y de organización de la Generalitat.

– Decreto ley 1/2018, de 2 de febrero, del Consell, por el que se deroga la disposición adicional segunda, sobre el personal en los establecimientos de distribución al por menor y venta al público de carburantes y combustibles, de la Ley 1/2011, de 22 de marzo.

– Artículo 87 de la Ley 27/2018, de 27 de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat.

– Ley 6/2019, de 15 de marzo, de la Generalitat, de modificación de la Ley 1/2011, de 22 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana, en garantía del derecho de información de las personas consumidoras en materia de titulización hipotecaria y otros créditos y ante ciertas prácticas comerciales

DISPOSICIÓN FINAL

Única. Entrada en vigor

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

València, 13 de diciembre de 2019

El president de la Generalitat
XIMO PUIG i FERRER

El conseller de Economía Sostenible,
Sectores Productivos, Comercio y Trabajo,
RAFAEL CLIMENT GONZÁLEZ

ANEXO

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

ÍNDICE

| |
|--|
| Título I. Disposiciones generales |
| Capítulo I. Principios generales |
| Artículo 1. Objeto |
| Artículo 2. Concepto de personas consumidoras y usuarias |
| Artículo 3. Carácter informador y fines |
| Artículo 4. Derechos básicos de las personas consumidoras y usuarias |
| Artículo 5. Naturaleza de los derechos reconocidos |
| Artículo 6. De los colectivos de especial protección |
| Artículo 7. Actuaciones de protección prioritarias |
| Artículo 8. Derechos lingüísticos |
| Capítulo II. Agentes del sistema de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias |
| Artículo 9. Agentes del sistema |
| Artículo 10. La Generalitat |
| Artículo 11. El Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de la Comunitat Valenciana |
| Artículo 12. Las juntas arbitrales de consumo |



Article 13. Les entitats locals
Article 14. Les oficines municipals d'informació a les persones consumidores i usuàries
Article 15. Les associacions de persones consumidores i usuàries
Títol II. Drets de les persones consumidores i usuàries
Capítol I. Dret a la protecció de la salut i seguretat
Article 16. Dret a la protecció de la salut i seguretat en la utilització i consum de béns i serveis
Article 17. Actuació de les administracions públiques
Capítol II. Dret a la protecció dels legítims interessos econòmics i socials
Article 18. Contingut
Article 19. Protecció contra les pràctiques comercials deslleials
Article 20. Actuació de les administracions públiques
Capítol III. Dret a la indemnització dels danys i a la reparació dels perjudicis patits
Article 21. Contingut
Article 22. Promoció del dret a la reparació de danys
Article 23. Danys derivats de la prestació d'un servei públic
Capítol IV. Dret a la informació
Secció primera. Règim general
Article 24. Dret a la informació de les persones consumidores i usuàries en la promoció, oferta, adquisició, utilització i gaudi de béns i serveis
Article 25. Actuació de les administracions públiques
Secció segona. Especialitats del dret a la informació sobre titulització de préstecs hipotecaris i d'altres tipus
Article 26. Dret d'informació sobre la titulització de préstecs hipotecaris i d'altres tipus
Article 27. Termini de comunicació de la cessió de crèdits
Article 28. Contingut de la informació específica sobre la cessió de crèdits
Article 29. Extensió del dret d'informació a la cessió o substitució en casos de plans i fons de pensions, jubilació i inversió
Capítol V. Dret a l'educació i formació en matèria de consum

Article 30. Dret a l'educació i formació
Article 31. Actuació de les administracions públiques en matèria d'educació en consum
Article 32. Actuació de les administracions públiques en matèria de formació en consum
Capítol VI. Dret de representació, audiència i participació
Article 33. Dret de representació, audiència i participació
Article 34. Registre
Article 35. Funcions i drets de les associacions de persones consumidores i usuàries
Article 36. Deures, obligacions i prohibicions de les associacions de persones consumidores i usuàries
Article 37. Col·laboració amb els operadors de mercat
Article 38. Audiència
Títol III. Protecció administrativa dels drets de les persones consumidores i usuàries
Capítol I. Disposicions generals
Article 39. Principis i fins de la protecció en matèria de consum

Article 40. Actuacions de protecció
Article 41. Vigilància dels productes, béns i serveis
Article 42. Suport tècnic
Capítol II. Inspecció de consum
Article 43. Inspecció de consum
Article 44. Organització i funcionament de la inspecció de consum

Article 45. El personal de la inspecció de consum
Article 46. De l'activitat inspectora
Article 47. Facultats de la inspecció i accés a establiments i documents
Article 48. Obligacions de les persones inspeccionades
Article 49. Col·laboració amb els serveis d'inspecció
Article 50. Presa de mostres
Article 51. Actes d'inspecció
Capítol III. De les mesures provisionals
Article 52. Mesures provisionals

Artículo 13. Las entidades locales
Artículo 14. Las oficinas municipales de información a las personas consumidoras y usuarias
Artículo 15. Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias
Título II. Derechos de las personas consumidoras y usuarias
Capítulo I. Derecho a la protección de la salud y seguridad
Artículo 16. Derecho a la protección de la salud y seguridad en la utilización y consumo de bienes y servicios
Artículo 17. Actuación de las administraciones públicas
Capítulo II. Derecho a la protección de los legítimos intereses económicos y sociales
Artículo 18. Contenido
Artículo 19. Protección contra las prácticas comerciales desleales
Artículo 20. Actuación de las administraciones públicas
Capítulo III. Derecho a la indemnización de los daños y a la reparación de los perjuicios sufridos
Artículo 21. Contenido
Artículo 22. Promoción del derecho a la reparación de daños
Artículo 23. Daños derivados de la prestación de un servicio público
Capítulo IV. Derecho a la información
Sección primera. Régimen general
Artículo 24. Derecho a la información de las personas consumidoras y usuarias en la promoción, oferta, adquisición, utilización y disfrute de bienes y servicios
Artículo 25. Actuación de las administraciones públicas
Sección segunda. Especialidades del derecho a la información sobre titulización de préstamos hipotecarios y de otros tipos
Artículo 26. Derecho de información sobre la titulización de préstamos hipotecarios y otros tipos
Artículo 27. Plazo de comunicación de la cesión de créditos
Artículo 28. Contenido de la información específica sobre la cesión de créditos
Artículo 29. Extensión del derecho de información a la cesión o sustitución en casos de planes y fondos de pensiones, jubilación e inversión
Capítulo V. Derecho en la educación y formación en materia de consumo
Artículo 30. Derecho a la educación y formación
Artículo 31. Actuación de las administraciones públicas en materia de educación en consumo
Artículo 32. Actuación de las administraciones públicas en materia de formación en consumo
Capítulo VI. Derecho de representación, audiencia y participación
Artículo 33. Derecho de representación, audiencia y participación
Artículo 34. Registro
Artículo 35. Funciones y derechos de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias
Artículo 36. Deberes, obligaciones y prohibiciones de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias
Artículo 37. Colaboración con los operadores de mercado
Artículo 38. Audiencia
Título III. Protección administrativa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias
Capítulo I. Disposiciones generales
Artículo 39. Principios y fines de la protección en materia de consumo
Artículo 40. Actuaciones de protección
Artículo 41. Vigilancia de los productos, bienes y servicios
Artículo 42. Apoyo técnico
Capítulo II. Inspección de consumo
Artículo 43. Inspección de consumo
Artículo 44. Organización y funcionamiento de la inspección de consumo
Artículo 45. El personal de la inspección de consumo
Artículo 46. De la actividad inspectora
Artículo 47. Facultades de la inspección y acceso a establecimientos y documentos
Artículo 48. Obligaciones de las personas inspeccionadas
Artículo 49. Colaboración con los servicios de inspección
Artículo 50. Toma de muestras
Artículo 51. Actas de inspección
Capítulo III. De las medidas provisionales
Artículo 52. Medidas provisionales



Article 53. Tipus de mesures provisionals
Article 54. Procediment
Article 55. Proporcionalitat de les mesures provisionals
Article 56. Comunicació de les mesures adoptades
Article 57. Multes coercitives
Capítol IV. Fulls de reclamacions de les persones consumidores i usuàries
Article 58. Fulls de reclamacions
Títol IV. De la potestat sancionadora
Capítol I. Disposicions generals
Article 59. Responsabilitats
Article 60. Potestat sancionadora
Article 61. Competència sancionadora dels municipis
Article 62. Coordinació i col·laboració administrativa
Article 63. Subjectes responsables
Article 64. Lloc de comissió de la infracció
Article 65. Mesures provisionals
Article 66. Reposició de la situació alterada per la infracció i indemnització de danys i perjudicis
Capítol II. Infraccions
Article 67. Concepte
Article 68. Protecció de la salut i seguretat de les persones consumidores i usuàries
Article 69. Alteració, adulteració o frau en productes i serveis
Article 70. Normalització tècnica, condicions de venda i documentació
Article 71. Contractació a distància i fora d'establiments mercantils
Article 72. Garantia i servei postvenda
Article 73. Informació i vigilància
Article 74. Altres infraccions
Article 75. Qualificació de les infraccions
Capítol III. Sancions
Article 76. Import de les sancions
Article 77. Sancions complementàries per a les infraccions greus i molt greus
Capítol IV. Prescripció
Article 78. Prescripció de les infraccions
Article 79. Interrupció del termini de prescripció
Article 80. Prescripció de les sancions
Capítol V. Procediment
Article 81. Procediment
Títol V. Solució extrajudicial de conflictes
Article 82. Foment de les solucions extrajudicials de conflictes
Article 83. Mediació de consum
Article 84. Arbitratge de consum
Article 85. El sector públic i l'adhesió a l'arbitratge de consum
Disposició addicional
Única. Sobre el personal i les condicions d'accessibilitat en els establiments de distribució al detall i venda al públic de carburants i combustibles
Disposició transitòria
Única. Règim transitori del deure d'informació
Disposicions finals
Primera. Aplicació de normativa supletòria
Segona. Habilitació normativa

TÍTOL I Disposicions generals

CAPÍTOL I Principis generals

Article 1. Objecte

L'objecte de la present norma és la protecció, defensa i promoció dels drets i legítims interessos de les persones consumidores i usuàries en el territori de la Comunitat Valenciana, per complir el mandat de l'article 51, apartats 1 i 2, de la Constitució Espanyola, i en l'exercici de les competències que els articles 9.5 i 49.1.35^a de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana atribueixen a la Comunitat Valenciana.

Artículo 53. Tipo de medidas provisionales
Artículo 54. Procedimiento
Artículo 55. Proporcionalidad de las medidas provisionales
Artículo 56. Comunicación de las medidas adoptadas
Artículo 57. Multas coercitivas
Capítulo IV. Hojas de reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias
Artículo 58. Hojas de reclamaciones
Título IV. De la potestad sancionadora
Capítulo I. Disposiciones generales
Artículo 59. Responsabilidades
Artículo 60. Potestad sancionadora
Artículo 61. Competencia sancionadora de los municipios
Artículo 62. Coordinación y colaboración administrativa
Artículo 63. Sujetos responsables
Artículo 64. Lugar de comisión de la infracción
Artículo 65. Medidas provisionales
Artículo 66. Reposición de la situación alterada por la infracción e indemnización de daños y perjuicios
Capítulo II. Infracciones
Artículo 67. Concepto
Artículo 68. Protección de la salud y seguridad de las personas consumidoras y usuarias
Artículo 69. Alteración, adulteración o fraude en productos y servicios
Artículo 70. Normalización técnica, condiciones de venta y documentación
Artículo 71. Contratación a distancia y fuera de establecimientos mercantiles
Artículo 72. Garantía y servicio pos-venta
Artículo 73. Información y vigilancia
Artículo 74. Otras infracciones
Artículo 75. Calificación de las infracciones
Capítulo III. Sanciones
Artículo 76. Importe de las sanciones
Artículo 77. Sanciones complementarias para las infracciones graves y muy graves
Capítulo IV. Prescripción
Artículo 78. Prescripción de las infracciones
Artículo 79. Interrupción del plazo de prescripción
Artículo 80. Prescripción de las sanciones
Capítulo V. Procedimiento
Artículo 81. Procedimiento
Título V. Solución extrajudicial de conflictos
Artículo 82. Fomento de las soluciones extrajudiciales de conflictos
Artículo 83. Mediación de consumo
Artículo 84. Arbitraje de consumo
Artículo 85. El sector público y la adhesión al arbitraje de consumo
Disposición adicional
Única. Sobre el personal y las condiciones de accesibilidad en los establecimientos de distribución al por menor y venta al público de carburantes y combustibles
Disposición transitoria
Única. Régimen transitorio del deber de información
Disposiciones finales
Primera. Aplicación de normativa supletoria
Segunda. Habilitación normativa

TÍTULO I Disposiciones generales

CAPÍTULO I Principios generales

Artículo 1. Objeto

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



Article 2. Concepte de persones consumidores i usuàries

Als efectes d'aquest text refós, són persones consumidores i usuàries les persones físiques o jurídiques que actuen en un àmbit alié a una activitat empresarial o professional.

Article 3. Caràcter informador i fins

1. El conjunt de valors i principis que configuren el model de protecció i defensa de les persones consumidores i usuàries a la Comunitat Valenciana informa l'actuació de la Generalitat en tots els àmbits de la seua política.

2. El model de protecció i defensa de les persones consumidores i usuàries de la Comunitat Valenciana estableix com a principis informadors de la seua aplicació la consecució dels fins següents:

a) Assolir un elevat nivell de protecció dels drets i interessos legítims de les persones consumidores i usuàries, especialment en l'àmbit de la seua salut i seguretat.

b) Aconseguir, a través de la informació, formació i educació, un consum responsable i respectuós amb el medi ambient, que es fonamenta no només en criteris estrictament econòmics, sinó també en criteris de racionalitat, sostenibilitat i responsabilitat social.

c) Potenciar que les persones consumidores i usuàries disposen d'una informació suficient sobre els béns i serveis que els capacite davant els nous reptes i la complexitat creixent de la societat de consum, i els permeta fer-ne una elecció lliure i adequada i una utilització satisfactòria i segura.

d) Millorar la confiança de les persones consumidores i usuàries en el mercat, garantint-ne la llibertat d'accés als béns i serveis en condicions d'equilibri i igualtat, especialment quan es tracte de béns i serveis d'ús o consum comú, ordinari i generalitzat, o quan l'empresa tinga una posició de domini en el mercat o quan es tracte de serveis oferits o prestats a través de mitjans telemàtics, telefònics, informàtics o electrònics.

e) Aconseguir el major grau d'eficàcia dels procediments de protecció dels drets i interessos legítims de les persones consumidores i usuàries per a garantir que la seua aplicació siga real i efectiva.

f) Fomentar la resolució extrajudicial de conflictes.

g) Actuar d'acord amb els principis de coordinació, cooperació i col·laboració en les relacions entre les diferents administracions públiques amb competència en consum, i entre les conselleries l'actuació de les quals incidisca en l'àmbit de protecció i defensa de les persones consumidores i usuàries.

Article 4. Drets bàsics de les persones consumidores i usuàries

Són drets bàsics de les persones consumidores i usuàries, en els termes previstos en la legislació estatal aplicable:

1. La protecció contra els riscos que puguen afectar la seua salut o seguretat.

2. La protecció dels seus legítims interessos econòmics i socials; en particular, davant les pràctiques comercials deslleials i la inclusió de clàusules abusives en els contractes.

3. La indemnització dels danys i la reparació dels perjudicis patits.

4. La informació correcta i suficient sobre els béns i serveis, i la informació, ajuda i orientació per a l'adequat exercici dels seus drets.

5. L'educació i formació en matèria de consum.

6. La representació dels seus interessos, a través de les associacions, federacions o confederacions de persones consumidores i usuàries legalment constituïdes, així com la participació i l'audiència en les matèries que els afecten.

7. Disposar de procediments eficaços de protecció dels seus drets, en especial davant aquelles situacions d'inferioritat, subordinació o indefensió en què puguen trobar-se individualment o col·lectivament.

Article 5. Naturalesa dels drets reconeguts

1. Els drets reconeguts a les persones consumidores i usuàries en aquest text refós tenen caràcter imperatiu.

2. Es considera nul de ple dret:

a) La renúncia prèvia als drets reconeguts a les persones consumidores i usuàries en aquesta norma.

Artículo 2. Concepto de personas consumidoras y usuarias

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

Artículo 3. Carácter informador y fines

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

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

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

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

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

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

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

f) Fomentar la resolución extrajudicial de conflictos.

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

Artículo 4. Derechos básicos de las personas consumidoras y usuarias

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

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

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

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

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

5. La educación y formación en materia de consumo.

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

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

Artículo 5. Naturaleza de los derechos reconocidos

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

2. Se considera nulo de pleno derecho:

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



b) Tot pacte l'objecte del qual siga excloure l'aplicació d'aquest text refós.

3. Els actes en frau d'aquesta norma, qualsevol que siga la denominació o la forma que les parts hi assignen, no han d'impedir la deguda aplicació de la norma que es tracte d'eludir.

4. La concurrència entre el que disposa aquest text refós i qualsevol altra norma de la Generalitat s'ha de resoldre d'acord amb el principi d'aplicació de la norma més beneficiosa per a les persones consumidores i usuàries.

Article 6. Dels col·lectius d'especial protecció

1. Es consideren col·lectius necessitats d'una especial protecció en l'actuació de les administracions públiques de la Comunitat Valenciana els col·lectius de persones consumidores i usuàries, en els termes de l'article 2, que es troben en situació d'inferioritat subordinació, indefensió o desprotecció més acusada per raó de la seua edat, origen o condició i en particular:

- Les persones menors d'edat: xiquets, xiquetes i adolescents.
 - Les persones amb diversitat funcional.
 - Les persones majors.
 - Les persones immigrants.
 - Les persones que es troben desplaçades temporalment de la seua residència habitual.
 - Les víctimes de violència de gènere.
2. Reglamentàriament es pot ampliar l'anterior catàleg de col·lectius de persones consumidores i usuàries necessitats d'especial protecció.

Article 7. Actuacions de protecció prioritàries

1. Han de ser objecte d'atenció, vigilància i control prioritari per part de les administracions públiques de la Comunitat Valenciana els productes o serveis d'ús o consum comú, ordinari i generalitzat, i, en especial, els béns i productes de primera necessitat i els serveis essencials o d'interès general.

2. La protecció s'ha d'extremar quan es tracte de productes o serveis utilitzats habitualment pels col·lectius establits en l'article anterior. En particular, s'ha d'atendre:

- La seguretat dels joguets i articles destinats a la infància.
- La idoneïtat i composició dels productes infantils, l'etiquetatge i la informació que sobre aquests s'ofereix.
- La supervisió de la publicitat dirigida al públic infantil i adolescent.
- L'accessibilitat de les persones amb diversitat funcional.
- La veracitat dels missatges publicitaris sobre els productes alimentaris dietètics, nutricionals, ecològics i funcionals perquè no conduïsquen a error ni siguen utilitzats per a generar una informació falsa, tendenciosa o insuficient.
- L'eficàcia i agilitat en la resolució de controvèrsies quan les estades que realitzen les persones consumidores i usuàries o empresàries a la Comunitat Valenciana siguen temporals.

Article 8. Drets lingüístics

1. Les persones consumidores i usuàries tenen dret a utilitzar qualsevol de les llengües oficials de la Comunitat Valenciana.

2. La Generalitat ha de fomentar l'ús del valencià en les relacions d'empreses i professionals amb les persones consumidores i usuàries. Amb aquesta finalitat, ha d'adoptar mesures perquè les condicions generals dels contractes i les ofertes comercials es faciliten també en valencià, especialment les relatives a serveis bàsics.

CAPÍTOL II

Agentes del sistema de protecció i defensa de les persones consumidores i usuàries

Article 9. Agentes del sistema

1. En l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana, són agents del sistema de protecció i defensa de les persones consumidores i usuàries:

- La Generalitat i en particular el Consell i l'Administració de la Generalitat, a través de les conselleries amb competència específica o concurrent en matèria de consum.

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

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

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

Artículo 6. De los colectivos de especial protección

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

- Las personas menores de edad: niños, niñas y adolescentes.
 - Las personas con diversidad funcional.
 - Las personas mayores.
 - Las personas inmigrantes.
 - Las personas que se encuentren desplazadas temporalmente de su residencia habitual.
 - Las víctimas de violencia de género.
2. Reglamentariamente se puede ampliar el anterior catálogo de colectivos de personas consumidoras y usuarias necesitados de especial protección.

Artículo 7. Actuaciones de protección prioritarias

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

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

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

Artículo 8. Derechos lingüísticos

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

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

CAPÍTULO II

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

Artículo 9. Agentes del sistema

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

- La Generalitat, y en particular el Consell y la Administración de la Generalitat a través de las conselleries con competencia específica o concurrente en materia de consumo.



b) El Consell de Persones Consumidores i Usuàries de la Comunitat Valenciana.

c) Les juntes arbitrals de consum.

d) Les entitats locals amb seu en l'esmentat territori, especialment a través de les oficines d'informació a les persones consumidores i usuàries.

e) Les associacions de persones consumidores i usuàries.

f) Qui legalment tinga assignades, o se li assignen expressament, funcions de defensa de les persones consumidores i usuàries.

2. Els i les agents han d'ajustar la seua actuació als principis de col·laboració i cooperació, i s'ha de facilitar l'establiment d'acords entre les diferents administracions públiques competents que permeten rendibilitzar els recursos humans i materials de què disposen i fer efectiu i eficaç el control del compliment de la normativa vigent aplicable en matèria de protecció de les persones consumidores i usuàries.

3. Així mateix, els i les agents del sistema de protecció de les persones consumidores i usuàries han de promoure la col·laboració i el diàleg amb les cambres oficials de comerç, indústria, serveis i navegació, a través del seu Consell, amb les associacions empresarials, i amb qualsevol altra entitat o institució per a la consecució dels fins del model de protecció i defensa de les persones consumidores i usuàries establits en l'article 3.2.

Article 10. La Generalitat

1. Dins de l'àmbit competencial de la Generalitat, correspon al Consell dissenyar la planificació general de la política de protecció, defensa i promoció de les persones consumidores i usuàries, promulgar els reglaments que servisquen de desenvolupament a la present norma, i promoure programes d'actuació conjunta i mecanismes de coordinació amb les entitats locals per a la consecució dels objectius que en aquest text refos s'estableixen.

2. Correspon a la conselleria competent en matèria de consum, dins de la planificació general mencionada en l'apartat anterior, desenvolupar, entre altres, les actuacions següents:

a) Impulsar actuacions singulars i generals d'informació i formació.

b) Dissenyar i executar programes de seguretat de productes de consum en què s'adopten les mesures administratives oportunes per a la protecció de les persones consumidores i usuàries davant cada tipus de risc, així com la gestió de les xarxes d'alerta dels productes de consum no alimentaris.

c) Realitzar la inspecció i control de mercat dels béns productes i serveis oferits a les persones consumidores i usuàries, efectuar les oportunes preses de mostres de productes, i adoptar les mesures provisionals en els supòsits previstos en aquesta norma.

d) Exercir la potestat sancionadora en l'àmbit de la seua competència.

e) Fomentar l'associacionisme de consum, establir línies de cooperació amb les associacions de persones consumidores i les organitzacions empresarials, i desenvolupar mecanismes de col·laboració entre aquestes, especialment per a la implantació de codis de bones pràctiques i el desenvolupament de símbols de qualitat.

f) Impulsar i divulgar, en col·laboració amb les administracions competents, el Sistema Arbitral de Consum.

g) Coordinar l'actuació conjunta de les distintes conselleries les competències de les quals incidisquen, directament o indirectament, en matèria de protecció i defensa de les persones consumidores i usuàries, mitjançant la creació d'una Comissió Interdepartamental, la composició i el funcionament de la qual es determinarà reglamentàriament, així com a través d'altres mecanismes adequats a aquesta finalitat.

h) En general, adoptar en l'àmbit de les seues competències totes les mesures que siguen necessàries per al degut compliment del que s'establix en aquesta norma.

Article 11. El Consell de Persones Consumidores i Usuàries de la Comunitat Valenciana

1. Es crea el Consell de Persones Consumidores i Usuàries de la Comunitat Valenciana, com a òrgan col·legiat de consulta i assessorament de la Generalitat en matèria de protecció i defensa de les persones consumidores i usuàries, adscrit a la conselleria competent en matèria de consum.

b) El Consell de Persones Consumidores i Usuàries de la Comunitat Valenciana.

c) Las juntas arbitrals de consumo.

d) Las entidades locales con sede en dicho territorio, especialmente a través de las oficinas de información a las personas consumidoras y usuarias.

e) Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.

f) Quien legalmente tenga asignadas, o se le asignen expresamente, funciones de defensa de las personas consumidoras y usuarias.

2. Los y las agentes deben ajustar su actuación a los principios de colaboración y cooperación, propiciándose el establecimiento de acuerdos entre las diferentes administraciones públicas competentes que permitan rentabilizar los recursos humanos y materiales de que disponen y hacer efectivo y eficaz el control del cumplimiento de la normativa vigente aplicable en materia de protección de las personas consumidoras y usuarias.

3. Asimismo, los agentes del sistema de protección de las personas consumidoras y usuarias deben promover la colaboración y el diálogo con las cámaras oficiales de comercio, industria, servicios y navegación a través de su Consejo, con las asociaciones empresariales y con cualquier otra entidad o institución para la consecución de los fines del modelo de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias establecidos en el artículo 3.2.

Artículo 10. La Generalitat

1. Dentro del ámbito competencial de la Generalitat, corresponde al Consell diseñar la planificación general de la política de protección, defensa y promoción de las personas consumidoras y usuarias, promulgar los Reglamentos que sirvan de desarrollo a la presente norma, y promover programas de actuación conjunta y mecanismos de coordinación con las entidades locales para la consecución de los objetivos que en este texto refundido se establecen.

2. Corresponde a la conselleria competente en materia de consumo, dentro de la planificación general mencionada en el apartado anterior, desarrollar, entre otras, las siguientes actuaciones:

a) Impulsar actuaciones singulares y generales de información y formación.

b) Diseñar y ejecutar programas de seguridad de productos de consumo adoptando las medidas administrativas oportunas para la protección de las personas consumidoras y usuarias frente a cada tipo de riesgo, así como la gestión de las redes de alerta de los productos de consumo no alimenticios.

c) Realizar la inspección y control de mercado de los bienes productos y servicios ofertados a las personas consumidoras y usuarias, practicar las oportunas tomas de muestras de productos, y adoptar las medidas provisionales en los supuestos previstos en esta norma.

d) Ejercer la potestad sancionadora en el ámbito de su competencia.

e) Fomentar el asociacionismo de consumo, establecer líneas de cooperación con las asociaciones de las personas consumidoras y usuarias y las organizaciones empresariales, y desarrollar mecanismos de colaboración entre las mismas, especialmente para la implantación de códigos de buenas prácticas y el desarrollo de símbolos de calidad.

f) Impulsar y divulgar, en colaboración con las administraciones competentes, el sistema arbitral de consumo.

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

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

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

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



2. El Consell de Persones Consumidores i Usuàries, a més de funcions d'assessorament, realitza el seguiment i la valoració de l'evolució del sistema de protecció de les persones consumidores i usuàries de la Comunitat Valenciana, i elabora estudis, informes i propostes normatives o d'actuació que considere d'interès per a població consumidora i usuària.

3. El Consell de Persones Consumidores i Usuàries té també la naturalesa d'òrgan de participació i representació d'aquestes a través de les seues organitzacions i associacions. Reglamentàriament se n'establirà la composició, les funcions i el règim de funcionament.

Article 12. Les juntes arbitrals de consum

1. Les juntes arbitrals de consum són òrgans administratius creats mitjançant conveni entre l'Administració General de l'Estat i les administracions públiques de la Comunitat Valenciana competents en matèria de consum, a través de les quals s'articula i gestiona l'arbitratge institucional de consum, prestant serveis de caràcter tècnic, administratiu i de secretaria en el marc al qual es fa referència en el títol V d'aquest text refós.

2. L'exercici de la funció arbitral per persones alienes a l'Administració de la Generalitat, mitjançant la participació en els òrgans arbitrals col·legiats o unipersonals, dona dret a indemnització, una vegada finalitzat l'exercici de la funció amb la formalització i firma del laude, en els termes i quantia que establisca la normativa reglamentària corresponent.

3. El sistema arbitral de consum com a instrument per a la resolució extrajudicial dels conflictes en matèria de consum i alternativa a la via judicial, s'ha de veure reforçat a través de campanyes d'adhesió de les empreses, fins i tot de les públiques que presten serveis a la ciutadania.

Article 13. Les entitats locals

1. Correspon a les entitats locals vetlar per la protecció i promoció dels drets de les persones consumidores i usuàries en l'àmbit del seu territori i respecte a la seua població, amb l'abast i el contingut que els atribueixen aquesta norma i la resta de normes jurídiques que els siguen aplicables, en el marc de la planificació i programació generals establides per la Generalitat, sense perjudici, no obstant això, de les planificacions pròpies o complementàries que siguen de preferent aplicació.

2. En concret, les entitats locals exerceixen en el seu àmbit territorial les competències següents:

a) La inspecció de productes, béns i serveis que hi ha a disposició de les persones consumidores i usuàries per a comprovar-ne l'adequació a la normativa que els regula, l'origen i la identitat, el compliment de la normativa vigent en matèria de preus, l'etiquetatge, la presentació i la publicitat, i la resta de requisits o signes externs que fan referència a les seues condicions d'higiene, sanitat i seguretat.

b) Adoptar les mesures urgents i requerir les col·laboracions necessàries en els supòsits de crisi o emergència que afecten la salut i seguretat o els interessos econòmics i socials de les persones consumidores i usuàries.

c) Desenvolupar actuacions d'informació i formació dirigides a les persones consumidores i usuàries. En especial, mitjançant la implantació d'oficines i serveis d'informació a les persones consumidores i usuàries.

d) L'exercici de la potestat sancionadora en els termes previstos en aquesta norma.

e) Col·laborar i participar en el Sistema Arbitral de Consum.

f) L'exercici de les accions judicials que en defensa de les persones consumidores i usuàries els reconega la legislació aplicable.

g) Les altres que els atribuisquen les lleis, així com l'exercici de les que els delegue l'administració de la Generalitat, de conformitat amb la legislació estatal i autonòmica de règim local.

3. Les entitats locals, per raons d'economia, coordinació o manca de mitjans, poden requerir l'actuació de la Generalitat en l'exercici i el desenvolupament de les seues competències en matèria de protecció a les persones consumidores i usuàries.

Així mateix, podran utilitzar, en la forma i amb els límits previstos en la normativa aplicable en matèria de règim local, les fórmules associatives que estimen oportunes per a l'exercici de les competències previstes en aquesta norma.

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

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

Artículo 12. Las juntas arbitrals de consumo

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

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

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

Artículo 13. Las entidades locales

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Article 14. Les oficines municipals d'informació a les persones consumidores i usuàries

1. Les oficines municipals d'informació a les persones consumidores i usuàries són establiments oberts al públic, creats per les entitats locals, que presten el servei d'assessorament i informació a les persones consumidores i usuàries i serveixen de via per a les seues reclamacions.

2. La Generalitat, a través de la conselleria competent en matèria de consum, coordina la tasca de les oficines municipals d'informació a les persones consumidores i usuàries i els ha de prestar el suport necessari en les termes que reglamentàriament es determine. La seua implantació és obligatòria en els supòsits que es preveuen en la normativa aplicable sobre règim local. Quan no siga obligatòria, se n'ha de facilitar la implantació atenent criteris d'eficàcia, eficiència i proximitat.

Els municipis poden mancomunar-se per a la prestació d'aquest servei, d'acord amb les seues característiques i necessitats.

3. Les oficines municipals d'informació a les persones consumidores i usuàries poden exercir funcions en matèria de prevenció, protecció, promoció i participació. Reglamentàriament s'establiran les funcions que com a mínim han de realitzar i els requisits que han de complir per a poder ser acreditades per la Generalitat.

4. Les oficines acreditades s'han d'inscriure en un registre públic dependent de la conselleria amb competència en matèria de consum, l'organització i funcionament del qual s'establirà reglamentàriament.

5. Queda prohibida qualsevol forma de publicitat no institucional en les dependències de les oficines municipals d'informació a les persones consumidores i usuàries, així com en els altres espais públics que siguen pas obligat per a accedir a les esmentades dependències.

Article 15. Les associacions de persones consumidores i usuàries

1. Les associacions de persones consumidores i usuàries constitueixen la via idònia de representació, participació, defensa, assessorament i consulta de les persones consumidores i usuàries.

2. Als efectes d'aquest text refós, són associacions de persones consumidores i usuàries les entitats sense ànim de lucre que, constituïdes de conformitat amb el que es preveu en la legislació sobre associacions i reunint els requisits específics exigits en la normativa estatal bàsica aplicable i en aquest text refós i les seues normes de desenvolupament, tinguen com a finalitat la defensa dels drets i interessos legítims de les persones consumidores i usuàries, incloent-hi la seua informació, formació i educació, bé siga amb caràcter general, bé en relació amb béns o serveis determinats.

3. També són associacions de persones consumidores i usuàries les entitats constituïdes per persones consumidores d'acord amb la legislació autonòmica de cooperatives, sempre que respecten els requisits bàsics exigits en la normativa estatal aplicable i entre els fins de les quals s'incloïen, necessàriament, l'educació i formació de les persones sòcies en matèries relacionades amb el consum, i estiguen obligades a constituir un fons social amb tal objecte, segons la seua legislació específica.

4. Les associacions de persones consumidores i usuàries poden integrar-se en unions, federacions o confederacions que tinguen idèntics fins i complisquen els requisits específics exigits en aquesta norma.

5. Es prohibeix utilitzar els termes consumidor o consumidora, usuari o usuària, la denominació d'associació de persones consumidores i usuàries o qualsevol altra expressió semblant que induïska a error o confusió sobre la seua naturalesa o la seua legitimitat per a la defensa dels drets i interessos de les persones consumidores i usuàries, a aquelles organitzacions que no reunisquen els requisits exigits en aquest text refós.

TÍTOL II

Drets de les persones consumidores i usuàries

CAPÍTOL I

Dret a la protecció de la salut i seguretat

Article 16. Dret a la protecció de la salut i seguretat en la utilització i consum de béns i serveis

1. Les persones consumidores i usuàries tenen dret a què els béns i serveis posats en el mercat siguen segurs. El caràcter gratuït d'un bé o servei facilitat a una persona consumidora no n'exclou l'exigència que siga segur.

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 15. Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias

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

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

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

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

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

TÍTULO II

Derechos de las personas consumidoras y usuarias

CAPÍTULO I

Derecho a la protección de la salud y seguridad

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

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



2. Es consideren segurs els béns o serveis que, en condicions d'ús normals o raonablement previsibles, inclosa la seua duració, no presenten cap risc per a la salut o seguretat de les persones, o únicament els riscos mínims compatibles amb l'ús del bé o servei, i considerats admissibles dins d'un nivell elevat de protecció de la salut i seguretat de les persones.

Article 17. Actuació de les administracions públiques

1. Les administracions públiques de la Comunitat Valenciana, en l'àmbit de les seues competències, han de vetllar perquè les diferents empreses i professionals que intervenen en la posada en el mercat de béns i serveis, dins dels límits de la seua activitat, complisquen les seues obligacions generals i específiques per a la protecció de la salut i seguretat de les persones consumidores i usuàries en els termes de la legislació aplicable i en especial amb els deures següents:

a) Informar prèviament les persones consumidores i usuàries i la resta de la cadena de distribució, per mitjans adequats, dels riscos susceptibles de provenir d'una utilització previsible dels béns i serveis, tenint-ne en compte la naturalesa, característiques, duració; i les persones a qui van destinats, tenint en compte l'existència de col·lectius de persones consumidores i usuàries d'especial protecció definits en l'article 6.

b) Mantenir el necessari control, de manera que pugua comprovar-se amb rapidesa i eficàcia l'origen, emmagatzematge, distribució, destinació i utilització dels béns potencialment insegurs, els que continguen substàncies classificades de perilloses o els subjectes a obligacions de traçabilitat.

c) Observar la normativa vigent sobre els casos, modalitats i condicions en què pot efectuar-se la venda ambulant de begudes i aliments.

d) Adoptar, sense necessitat de requeriment administratiu, mesures adequades i eficaces, incloses la publicació d'avisos, la suspensió dels serveis, la retirada o la recuperació dels béns que estiguen en possessió de les persones consumidores i usuàries, quan aquests béns o serveis no s'ajusten a les condicions i als requisits exigits o que, per qualsevol altra causa, representen un risc per a la salut o seguretat de les persones, incompatible amb el deure general de seguretat dels béns i serveis. Han, igualment, de col·laborar amb les distintes administracions en totes les actuacions que aquests mamprenguen per a evitar els riscos que presenten els productes, i facilitar, si és el cas, tota la informació pertinent.

2. Per a assegurar la protecció de la salut i seguretat de les persones consumidores i usuàries, la Generalitat, en l'àmbit de les seues competències, pot establir reglamentàriament mesures proporcionades en qualsevol de les fases de producció i comercialització de béns i serveis, en particular quant al control, la vigilància i la inspecció.

3. Davant de situacions de risc per a la salut i seguretat de les persones consumidores i usuàries, les administracions públiques de la Comunitat Valenciana, en l'àmbit de les seues competències, han d'adoptar les mesures que resulten necessàries i proporcionades per a l'eliminació del risc, inclosa la intervenció directa sobre les coses i la compulsió directa sobre les persones. En aquests supòsits, totes les despeses que es generen aniran a càrrec de qui les haguera originades, amb independència de les sancions que, si és el cas, puguen imposar-se. L'exacció d'aquestes despeses i sancions pot dur-se a terme pel procediment administratiu de constrenyiment.

4. Les administracions públiques de la Comunitat Valenciana, atenent la naturalesa i gravetat dels riscos detectats, han d'informar les persones consumidores i usuàries i a les seues associacions sobre els béns o serveis afectats, els riscos o irregularitats existents i, si és el cas, les mesures adoptades, així com sobre les precaucions procedents, tant per a protegir-se del risc com per a aconseguir la seua col·laboració en l'eliminació de les causes.

CAPÍTOL II

Dret a la protecció dels legítims interessos econòmics i socials

Article 18. Contingut

Les persones consumidores i usuàries tenen dret a què els seus legítims interessos econòmics i socials siguen respectats en els termes establits en la legislació comunitària, estatal i autonòmica aplicable.

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

Artículo 17. Actuación de las administraciones públicas

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

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

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

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

d) Adoptar, sin necesidad de requerimiento administrativo, medidas adecuadas y eficaces, incluidas la publicación de avisos, la suspensión de los servicios, la retirada o la recuperación de los bienes que estén en posesión de las personas consumidoras y usuarias, cuando dichos bienes o servicios no se ajusten a las condiciones y requisitos exigidos o que, por cualquier otra causa, supongan un riesgo para la salud o seguridad de las personas incompatible con el deber general de seguridad de los bienes y servicios. Deberán igualmente colaborar con las distintas administraciones en todas las actuaciones que estas emprendan para evitar los riesgos que presentan los productos facilitando, en su caso, toda la información pertinente.

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

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

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

CAPÍTULO II

Derecho a la protección de los legítimos intereses económicos y sociales

Artículo 18. Contenido

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



Article 19. Protecció contra les pràctiques comercials deslleials

Les persones consumidores i usuàries tenen dret a protecció enfront de les pràctiques comercials deslleials previstes en la normativa reguladora d'aquestes. Particularment, enfront de les pràctiques comercials enganyoses, ja siga per acció o per omisió, així com enfront de les pràctiques comercials agressives realitzades abans, durant i després d'una transacció comercial, sempre que els afecten.

Article 20. Actuació de les administracions públiques

Les administracions públiques, en l'àmbit de les respectives competències, han de desenvolupar les actuacions necessàries per a aconseguir una adequada protecció dels legítims interessos econòmics i socials de les persones consumidores i usuàries, i en especial les encaminades a garantir, en els termes de la legislació aplicable:

1. La llibertat d'elecció i contractació de les persones consumidores i usuàries, en particular davant de pràctiques comercials deslleials, mètodes enganyosos o agressius de contractació. En tot cas, les activitats dirigides a promoure de forma directa o indirecta la contractació de béns i serveis per part de les persones consumidores i usuàries han de respectar la dignitat i els drets de la persona.

2. L'exercici de l'activitat publicitària amb estricta compliment de la normativa aplicable, instant la cessació i rectificació de les pràctiques publicitàries il·lícites.

3. La igualtat de tracte i la supressió de discriminacions injustificades entre les persones consumidores i usuàries.

4. L'exposició pública i visible dels preus i tarifes, juntament amb els productes, béns i serveis oferits de conformitat amb la normativa aplicable.

5. La confecció i lliurament de pressupost previ que indique, necessàriament, el termini de validesa i l'import total desglossat, incloent-hi tots els conceptes. En el cas que hi hagen despeses addicionals que no puguin ser calculades per endavant i reperquesquen sobre la persona consumidora o usuària, s'hauran de fer constar amb un import aproximat.

6. El lliurament de resguard de dipòsit de béns proporcionats per la persona consumidora o usuària.

7. L'adequada formalització i el lliurament de rebut, factura detallada o document acreditatiu de les operacions realitzades, redactat amb claredat, fàcilment comprensible i degudament desglossat, si és el cas.

8. El lliurament del document de desistiment i el respecte de les condicions d'exercici d'aquest, en els casos i en els termes prevists en la normativa vigent.

9. La tenença a disposició de les persones consumidores i usuàries de fulls de reclamacions en els termes que reglamentàriament es determine.

10. L'absència de clàusules abusives o contràries a la bona fe i el just equilibri de les contraprestacions en els contractes que puguin formalitzar-se amb persones consumidores i usuàries.

11. El compliment efectiu del dret a rebre productes que estiguen d'acord amb el contracte, així com a l'obtenció d'un document de garantia quan siga obligatori, de conformitat amb la legislació aplicable.

12. La disponibilitat d'adequats serveis postvenda amb els corresponents serveis tècnics i l'existència de recanvis en els termes marcats per la legislació vigent.

13. La continuïtat en la prestació del subministrament de serveis públics o d'interés general en els termes i amb les garanties previstes en la legislació.

14. L'exactitud en el pes i mesura dels béns i la correcta prestació dels serveis.

15. El compliment del contingut de l'oferta, la promoció o la publicitat, que serà exigible per les persones consumidores i usuàries encara que no figure expressament en el contracte subscrit o en el document o comprovant rebut, sense perjudici que si el contracte subscrit continguera clàusules més beneficioses, prevalguen aquestes últimes.

Artículo 19. Protección contra las prácticas comerciales desleales

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

Artículo 20. Actuación de las administraciones públicas

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



CAPÍTOL III

Dret a la indemnització dels danys i a la reparació dels perjudicis patits

Article 21. Contingut

Les persones consumidores i usuàries tenen dret, de conformitat amb la legislació comunitària, estatal i autonòmica que resulte aplicable, a ser indemnitzades pels danys i perjudicis ocasionats per l'adquisició, consum o utilització de béns i serveis.

Article 22. Promoció del dret a la reparació de danys

Les administracions públiques de la Comunitat Valenciana han d'adoptar aquelles mesures que afavorisquen i promoguen la indemnització dels danys i la reparació dels perjudicis patits per les persones consumidores i usuàries, incloent-hi els procediments voluntaris de resolució de conflictes.

Article 23. Danys derivats de la prestació d'un servei públic

Els danys derivats de la prestació d'un servei públic estan sotmesos a les regles aplicables sobre responsabilitat patrimonial de l'administració.

CAPÍTOL IV

Dret a la informació

Secció primera. Règim general

Article 24. Dret a la informació de les persones consumidores i usuàries en la promoció, oferta, adquisició, utilització i gaudi de béns i serveis

1. Les persones consumidores i usuàries, en els termes establits en la legislació comunitària, estatal i autonòmica aplicables, tenen dret a ser protegits de les pràctiques comercials deslleials i a rebre una informació substancial, veraç, eficaç i suficient, que els permeta prendre una decisió sobre una transacció amb el corresponent coneixement de causa, i realitzar una utilització segura i satisfactòria dels béns i serveis.

2. L'obligació d'informar és exigible als subjectes responsables de la producció, comercialització, distribució i venda de béns i prestació de serveis en els termes de la normativa aplicable.

3. Es consideren clàusules abusives les previstes en la seua normativa reguladora.

4. Les administracions públiques han d'adoptar les mesures que siguen de la seua competència per a aconseguir el compliment de la legislació vigent, en especial, amb la finalitat que les persones consumidores i usuàries estiguen protegides contra les pràctiques i les clàusules abusives il·legibles o de difícil comprensió en els contractes i en les transaccions.

Aquesta protecció s'estén als incompliments que puguen sorgir respecte del que s'ha convingut en la fase preparatòria del contracte, en l'oferta, la promoció i la publicitat, així com als incompliments de les obligacions assumides i a desenvolupar fins a la completa consumació del contracte en els contractes de serveis i subministraments de tracte successiu.

5. Per la seua banda, les persones consumidores i usuàries tenen dret a requerir l'eliminació i el cessament de les clàusules i pràctiques abusives o deslleials, amb independència de la possibilitat d'exercir els seus drets per la via jurisdiccional que els reconega la legislació vigent.

Article 25. Actuació de les administracions públiques

1. A fi d'aconseguir que les persones consumidores i usuàries obtinguen la informació exigida per la normativa aplicable, les administracions públiques de la Comunitat Valenciana, en l'àmbit de les seues competències, han de realitzar actuacions tendents a garantir els fins següents:

a) Que l'oferta, promoció i publicitat dirigida a les persones consumidores i usuàries no continga elements falsos o enganyosos, ni silencie dades substancials que puguen generar, segons la normativa aplicable, una pràctica comercial deslleial.

CAPÍTULO III

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

Artículo 21. Contenido

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

Artículo 22. Promoción del derecho a la reparación de daños

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

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

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

CAPÍTULO IV.

Derecho a la información

Sección primera. Régimen general

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 25. Actuación de las administraciones públicas

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

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



b) Que l'etiquetatge i marcatge dels productes incloga tota la informació legalment establida i de manera comprensible per a l'ús i consum adequats.

c) Que es complisquen les obligacions d'informació dels prestadors de serveis legalment exigides.

d) Que els preus i tarifes dels béns i serveis, així com la informació sobre mitjans i forma de pagament, s'exposen i faciliten de conformitat amb la normativa aplicable.

e) Que es facilite la informació pre-contractual i contractual amb el contingut i en la forma legalment establerta, especialment en els serveis essencials o d'interès general.

f) Que n'hi haja i que s'utilitzen distintius que permeten a les persones consumidores i usuàries identificar béns i serveis caracteritzats per incorporar un elevat nivell de qualitat o que hagen sigut elaborats o fabricats a la Comunitat Valenciana.

g) Que hi haja informació adequada que permeta a les persones consumidores i usuàries identificar béns i serveis, els processos de producció, comercialització i adquisició dels quals respecten els principis de consum responsable.

2. Així mateix, les administracions públiques de la Comunitat Valenciana, en l'àmbit de les seues competències i tenint en compte el principi de col·laboració previst en l'article 9, han de realitzar les actuacions següents per a garantir que les persones consumidores i usuàries reben informació sobre els seus drets i assessorament sobre l'exercici adequat d'aquests:

a) La realització de campanyes informatives i de divulgació sobre les normes que regulen les característiques i la comercialització de béns i serveis, encaminades a un millor coneixement d'aquestes per part de les persones consumidores i usuàries.

b) La difusió d'estudis sobre la qualitat de productes i serveis, les formes de producció i comercialització i els hàbits de consum.

c) L'existència d'espais i programes, no publicitaris, dedicats a la informació i educació de les persones consumidores i usuàries en els mitjans de comunicació social de titularitat pública, i el seu foment en els mitjans de comunicació social de titularitat privada. En aquests espais i programes, d'acord amb el contingut i la finalitat, es facilitarà l'accés o participació de les associacions de persones consumidores i usuàries legalment constituïdes, així com de grups o sectors interessats.

d) La conselleria competent en matèria de consum publicarà anualment en la seua pàgina web o per qualsevol altre mitjà que considere adequat, informació clara i fàcilment comprensible sobre aquelles pràctiques o condicions considerades abusives com a conseqüència de la seua verificació en el mercat i que així hagen sigut ratificades pels òrgans judicials.

Secció segona. Especialitats del dret a la informació sobre titulització de préstecs hipotecaris i d'altres tipus

Article 26. Dret d'informació sobre la titulització de préstecs hipotecaris i d'altres tipus

1. A l'efecte d'aquesta norma, es consideren les definicions següents:

a) Hipoteca titulitzada: aquell préstec amb garantia hipotecària contractat per una persona o persones consumidores amb una entitat de crèdit l'actuació de la qual en el territori de la Comunitat Valenciana es trobe subjecta a la supervisió del Banc d'Espanya, que haja sigut cedit per qualsevol títol a un fons de titulització d'acord amb el que estableix la legislació vigent en matèria de regulació del mercat hipotecari, i sobre règim de societats i fons d'inversió immobiliària i sobre fons de titulització hipotecària, així com les normes que la desenvolupen.

b) Crèdit titulitzat: aquell deute sense garantia hipotecària, amb garanties d'un altre tipus o sense garantia real de cap tipus, contret per una persona o persones consumidores amb altres entitats financeres, empreses comercials o de serveis, que haja sigut cedit per qualsevol títol i en qualsevol modalitat a fons, ens o empreses instrumentals dedicats a operacions de titulització.

c) Retitulització: es considera retitulització aquella titulització en què almenys una de les exposicions subjacents és una posició de titulització.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

d) La conselleria competente en materia de consumo publicará anualmente en su página web o por cualquier otro medio que considere adecuado, información clara y fàcilment comprensible sobre aquelles pràctiques o condicions considerades abusives como consecuencia de su verificación en el mercado y que así hayan sido ratificadas por los òrgans judiciales.

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

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

1. A los efectos de esta norma, se consideran las siguientes definiciones:

a) Hipoteca titulizada: aquel préstamo con garantía hipotecaria contratado por una persona o personas consumidoras con una entidad de crédito cuya actuación en el territorio de la Comunitat Valenciana se encuentre sujeta a la supervisión del Banco de España, que haya sido cedido por cualquier título a un fondo de titulización de acuerdo con lo que establece la legislación vigente en materia de regulación del mercado hipotecario, y sobre régimen de sociedades y fondo de inversión inmobiliaria y sobre fondo de titulización hipotecaria, así como las normas que la desarrollen.

b) Crédito titulizado: aquella deuda sin garantía hipotecaria, con garantías de otro tipo o sin garantía real de ningún tipo, contraída por una persona o personas consumidoras con otras entidades financieras, empresas comerciales o de servicios, que haya sido cedida por cualquier título y en cualquier modalidad a fondos, entes o empresas instrumentales dedicados a operaciones de titulización.

c) Retitulización: se considera retitulización aquella titulización en la que al menos una de las exposiciones subyacentes es una posición de titulización.



d) Posició en una retitulització: l'exposició enfront d'una retitulització en els termes de les directives comunitàries reguladores de les activitats d'entitats de crèdit i empreses d'inversió.

2. Les entitats financeres que, per si mateixes o a través d'entitats vinculades, hagen cedit un crèdit hipotecari o ordinari a un fons de titulització, ens o societat instrumental han d'informar per escrit d'aquesta cessió, del seu preu en euros i de la resta de condicions essencials a la persona o persones amb què hagen firmat el contracte de préstec garantit amb hipoteca o un altre tipus de préstec amb distinta garantia o sense garantia. Com també als garants o avaladors, si n'hi ha.

Idèntica obligació incumbeix als titulars de drets de crèdit nascuts de deutes contrets per les persones consumidores amb altres entitats, empreses comercials o de serveis que s'hagen cedit a terceres persones per qualsevol modalitat.

Aquesta notificació de la cessió, transmissió, titulització o retitulització ha de ser realitzada d'ofici per l'entitat o empresa en el moment de produir-se o en qualsevol altre moment, a petició de la persona interessada.

3. El compliment de les obligacions d'informació a les persones consumidores sobre cessió, transmissió o titulitzacions hipotecàries o d'altres crèdits realitzades per entitats bancàries, financeres o de crèdit subjectes al compliment d'aquesta norma, ha de ser objecte de control i inspecció, d'acord amb el que disposa el títol III d'aquest text refós.

4. L'entitat o empresa que, d'ofici o en el supòsit de sol·licitud per la persona consumidora, no notifique la informació dins del termini, incorre en una omisió sancionable com a infracció de les considerades com a greus en la present norma. Si l'omissió d'informar sobre la titulització, de les retitulitzacions o de la cessió a una entitat d'inversió, d'una hipoteca afecta la capacitat de la part deudora per a defensar-se en un procediment d'execució hipotecària, l'entitat cedent incorre en una infracció de les considerades com a molt greus en aquesta norma.

5. Notificada la cessió, transmissió, titulització o retitulització de qualsevol dels crèdits a què es refereix el present article, la part deudora té dret a extingir-lo en les condicions i terminis previstos en la legislació estatal aplicable.

6. En els supòsits de reestructuració bancària, successió per qualsevol causa, absorció i, en general, en tots aquells en què l'entitat que va concedir el préstec ja no existeix legalment, l'entitat resultant del procés de reestructuració, absorció o successió se subroga a tots els efectes en les obligacions que estableix aquest text refós.

Article 27. Termini de comunicació de la cessió de crèdits

1. El termini de comunicació no pot superar, en cap cas, els deu dies hàbils des que es produeix la titulització o retitulització del préstec hipotecari o del crèdit o la cessió a entitats d'inversió de qualsevol naturalesa.

2. Idèntic termini regeix des de la sol·licitud d'informació realitzada per la part deudora, en el cas dels préstecs titulitzats, retitulitzats o cedits a entitats d'inversió abans de l'entrada en vigor d'aquest text refós i en altres situacions.

L'entitat ha de facilitar un document acreditatiu de la realització de la sol·licitud d'informació a la persona sol·licitant, en el qual ha de figurar la data d'aquesta, les dades de la sol·licitant i de l'entitat destinatària.

Article 28. Contingut de la informació específica sobre la cessió de crèdits

La notificació de la informació sobre la personalitat de la nova creadora s'ha de dur a terme mitjançant correu postal certificat o qualsevol altre mitjà admés en dret que permeta deixar constància fefaent del coneixement efectiu de la transmissió per part de la deudora, garants i avalistes, si n'hi haguera, amb indicació de la identitat del nou creditor, l'històric de les successives transmissions des del principi contractual, així com de totes les dades que permeten la identificació de manera senzilla i comprensible de:

a) La data d'escriptura de cessió, transmissió, titulització o retitulització del crèdit o la cessió a entitats d'inversió, incloses les successives transmissions, si n'hi haguera.

d) Posició en una retitulización: la exposición frente a una retitulización en los términos de las directivas comunitarias reguladoras de las actividades de entidades de crédito y empresas de inversión.

2. Las entidades financieras que, por sí mismas o a través de entidades vinculadas, hayan cedido un crédito hipotecario u ordinario a un fondo de titulización, ente o sociedad instrumental deben informar por escrito de esta cesión, del precio en euros de la misma y de sus restantes condiciones esenciales a la persona o personas con las que hubieren firmado el contrato de préstamo garantizado con hipoteca u otro tipo de préstamo con distinta garantía o sin garantía. Así como a los garantes o avalistas, si los hubiere.

Idéntica obligación incumbe a los titulares de derechos de crédito nacidos de deudas contraídas por las personas consumidoras con otras entidades, empresas comerciales o de servicios que se hayan cedido a terceras personas por cualquier modalidad.

Esta notificación de la cesión, transmisión, titulización o retitulización debe ser realizada de oficio por la entidad o empresa en el momento de producirse o en cualquier otro momento, a petición de la persona interesada.

3. El cumplimiento de las obligaciones de información a las personas consumidoras sobre cesión, transmisión o titulizaciones hipotecarias o de otros créditos realizadas por entidades bancarias, financieras o de crédito sujetos al cumplimiento de esta norma, debe ser objeto de control e inspección, conforme a lo dispuesto en el título III de este texto refundido.

4. La entidad o empresa que, de oficio o en el supuesto de solicitud por la persona consumidora, no notifique la información dentro del plazo, incurre en una omisión sancionable como infracción de las consideradas como graves en la presente norma. Si la omisión de informar sobre la titulización, de las retitulizaciones o de la cesión a una entidad de inversión, de una hipoteca afecta a la capacidad de la parte deudora para defenderse en un procedimiento de ejecución hipotecaria, la entidad cesionista incurre en una infracción de las consideradas como muy graves en esta norma.

5. Notificada la cesión, transmisión, titulización o retitulización de cualquiera de los créditos a que se refiere el presente artículo, la parte deudora tiene derecho a extinguirlo en las condiciones y plazos previstos en la legislación estatal aplicable.

6. En los supuestos de reestructuración bancaria, sucesión por cualquier causa, absorción y, en general, en todos aquellos en que la entidad que concedió el préstamo ya no exista legalmente, la entidad resultante del proceso de reestructuración, absorción o sucesión se subroga a todos los efectos en las obligaciones que establece el presente texto refundido.

Artículo 27. Plazo de comunicación de la cesión de créditos

1. El plazo de comunicación no puede superar, en ningún caso, los diez días hábiles desde que se produce la titulización o retitulización del préstamo hipotecario o del crédito o la cesión a entidades de inversión de cualquiera naturaleza.

2. Idéntico plazo rige desde la solicitud de información realizada por la parte deudora, en el caso de los préstamos titulizados, retitulizados o cedidos a entidades de inversión antes de la entrada en vigor de este texto refundido y en otras situaciones.

La entidad debe facilitar un documento acreditativo de la realización de la solicitud de información a la persona solicitante, en el que debe figurar la fecha de la misma, los datos de la solicitante y de la entidad destinataria.

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

La notificación de la información sobre la personalitat de la nueva acreedora se debe llevar a cabo mediante correo postal certificado o cualquier otro medio admitido en derecho que permita dejar constancia fehaciente del conocimiento efectivo de la transmisión por parte de la deudora, garantes y avalistas, si los hubiere, con indicación de la identidad del nuevo acreedor, el histórico de las sucesivas transmisiones desde el principio contractual, así como de todos los datos que permitan la identificación de manera sencilla y comprensible de:

a) La fecha de escritura de cesión, transmisión, titulización o retitulización del crédito o la cesión a entidades de inversión, incluidas las sucesivas transmisiones, si existieran.



b) La data de constitució del fons o dels fons de titulització, ens o empreses instrumentals adquirents en el període de vigència del crèdit.

c) La pàgina del document de constitució del fons de titulització, de les retitulitzacions o de les cessions a entitats d'inversió, en què es troba el crèdit de la persona consumidora.

d) El codi del crèdit de la persona consumidora, de manera que a aquesta li siga possible identificar i localitzar, en el document i pàgina indicats, el seu deute.

e) El preu en euros de la transmissió. En el cas de la cessió a entitats d'inversió, informaran tant del valor total de l'emissió de l'entitat cedent com del valor total de compra de l'entitat cessionària. En el cas que l'entitat conserve la titularitat del crèdit, s'ha de fer constar en la informació proporcionada a la persona consumidora la manifestació que continua sent-ne la creditora.

Article 29. Extensió del dret d'informació a la cessió o substitució en casos de plans i fons de pensions, jubilació i inversió

1. Les entitats gestores i depositàries de plans i fons de pensions, de jubilació i d'inversió, estan obligades a notificar per escrit i de forma fefaent a les persones titulars i beneficiàries qualsevol cessió o acord de substitució que poguera produir-se durant la vida del contracte, amb indicació de la data de l'operació, la identitat de l'entitat entrant, així com qualsevol altra variació en les condicions essencials del contracte com a conseqüència d'aquesta cessió o substitució.

2. El termini per a dur a terme aquesta notificació no pot superar els deu dies hàbils des de la data de la cessió o substitució i la seua omisió és sancionable com a infracció de les considerades com a greus en els termes del títol IV d'aquest text refós.

CAPÍTOL V

Dret a l'educació i formació en matèria de consum

Article 30. Dret a l'educació i formació

1. Les persones consumidores i usuàries tenen dret a rebre l'educació i formació adequades en matèria de consum que els permeten conèixer els seus drets i obligacions i la manera d'exercir-los amb responsabilitat.

2. L'educació en matèria de consum es considera part de la formació de l'individu i fomenta la incorporació de valors mediambientals, socials i ètics als hàbits de compra, ús i gaudi de béns i serveis, així com en la fase d'eliminació dels productes.

3. Els objectius principals de l'educació i formació de les persones consumidores i usuàries són:

a) Facilitar el desenvolupament de la capacitat per a triar amb llibertat i responsabilitat els béns i serveis que s'ofereixen en el mercat, promovent-ne formes més adequades per a l'ús i gaudi.

b) Afavorir el desenvolupament de pautes de consum responsable i sostenible que porten a la utilització més racional dels recursos naturals, a la conservació del medi ambient, a previndre el sobreendeutament, a la consecució del desenvolupament sostenible i a la solidaritat amb la resta de persones consumidores i usuàries.

c) Promoure la divulgació del coneixement bàsic i elemental del funcionament del mercat, així com dels mitjans i instruments per a exercitar i satisfer els drets i interessos legítims de les persones consumidores i usuàries.

d) Impulsar la divulgació de coneixements sobre mesures de prevenció de riscos i danys que puguen derivar-se del consum de béns o de la utilització de béns i serveis.

Article 31. Actuació de les administracions públiques en matèria d'educació en consum

Amb l'objectiu de fer efectiu el dret a l'educació de les persones consumidores i usuàries, les administracions públiques de la Comunitat Valenciana, en l'àmbit de les seues respectives competències i tenint en compte el principi de col·laboració previst en l'article 9, han d'adoptar les mesures oportunes per a:

1. Fomentar el desenvolupament de l'educació de les persones consumidores i usuàries en el currículum de tots els cicles i nivells

b) La fecha de constitución del fondo o de los fondos de titulización, antes o empresas instrumentales adquirentes en el período de vigencia del crédito.

c) La página del documento de constitución del fondo de titulización, de las retitulizaciones o de las cesiones a entidades de inversión, en que se encuentra el crédito de la persona consumidora.

d) El código del crédito de la persona consumidora, de manera que a esta le sea posible identificar y localizar, en el documento y página indicados, su deuda.

e) El precio en euros de la transmisión. En el caso de la cesión a entidades de inversión, informarán tanto del valor total de la emisión de la entidad cesionista como del valor total de compra de la entidad cesionaria. En caso de que la entidad conserve la titularidad del crédito, se debe hacer constar en la información proporcionada a la persona consumidora la manifestación de que continúa siendo su acreedora.

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

1. Las entidades gestoras y depositarias de planes y fondos de pensiones, de jubilación y de inversión, están obligadas a notificar por escrito y de forma fehaciente a las personas titulares y beneficiarias cualquier cesión o acuerdo de sustitución que pudiera producirse durante la vida del contrato, con indicación de la fecha de la operación, la identidad de la entidad entrante, así como cualquier otra variación en las condiciones esenciales del contrato como consecuencia de dicha cesión o sustitución.

2. El plazo para llevar a cabo esta notificación no puede superar los diez días hábiles desde la fecha de la cesión o sustitución y su omisión es sancionable como infracción de las consideradas como graves en los términos del título IV del presente texto refundido.

CAPÍTULO V

Derecho a la educación y formación en materia de consumo

Artículo 30. Derecho a la educación y formación

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. Fomentar el desarrollo de la educación de las personas consumidoras y usuarias en el currículo de todos los ciclos y niveles educativos



educatius en la forma que millor s'ajuste a la finalitat pedagògica de cadascun.

2. Promoure la formació especialitzada de personal educador en matèria de consum i la formació permanent en l'esmentada matèria del personal docent, així com de les associacions de pares i mares d'alumnes i d'altres membres de la comunitat educativa.

3. Elaborar i publicar materials didàctics i d'estudi per a l'educació en matèria de consum, i facilitar-ne la màxima difusió.

4. Promoure l'ús de les noves tecnologies de la informació al servei de l'educació sobre consum.

5. Fomentar i educar en valors per al consum responsable.

6. Realitzar campanyes informatives per a donar a conèixer els drets de les persones consumidores reconeguts en aquesta norma.

Article 32. Actuació de les administracions públiques en matèria de formació en consum

Amb l'objectiu de fer efectiu el dret a la formació de les persones consumidores i usuàries, les administracions públiques de la Comunitat Valenciana, en l'àmbit de les seues respectives competències i tenint en compte el principi de col·laboració previst en l'article 9, han d'adoptar les mesures oportunes per a:

1. Promoure la formació permanent de les persones consumidores i usuàries, en particular dels col·lectius d'especial protecció.

2. Garantir la formació contínua en matèria de consum del personal de les administracions públiques que exercisca funcions d'ordenació, inspecció, control de qualitat, informació, o qualsevol altra responsabilitat en l'àmbit d'aquesta norma.

3. Impulsar i garantir la formació en matèria de consum del personal de les associacions de persones consumidores i usuàries i de les organitzacions empresarials.

4. Fomentar que els agents econòmics que trauen al mercat béns i serveis coneguen els requisits de la seua activitat relacionats amb els drets i obligacions de les persones consumidores i usuàries.

5. Impulsar i garantir la formació de les persones àrbitres de consum.

6. Elaborar i publicar materials didàctics i d'estudi per a la formació de les persones consumidores i usuàries, i facilitar-ne la màxima difusió.

7. Promoure l'ús de les noves tecnologies de la informació al servei de la formació en matèria de consum.

8. Difondre i divulgar suficientment el contingut d'aquesta norma, així com de qualssevol altres que tingueren incidència sobre els drets i interessos de les persones consumidores i usuàries.

9. Impulsar la investigació i els estudis avançats en matèria de consum.

CAPÍTOL VI

Dret de representació, audiència i participació

Article 33. Dret de representació, audiència i participació

1. Les persones consumidores i usuàries tenen dret a constituir-se o integrar-se en associacions i altres organitzacions per a la defensa dels seus drets i legítims interessos i, en particular, per a l'exercici dels seus drets de representació, audiència i participació.

2. Les administracions públiques de la Comunitat Valenciana han de fomentar l'associacionisme de les persones consumidores i usuàries.

Article 34. Registre

1. Les associacions de persones consumidores i usuàries, legalment constituïdes, que tinguen la seu i desenvolupen les seues funcions a la Comunitat Valenciana, i vulguen gaudir dels drets i beneficis establits en l'article 35 d'aquest text refós han de figurar inscrites en el Registre Públic d'Associacions de Persones Consumidores i Usuàries de la Comunitat Valenciana, dependent de la conselleria amb competència en matèria de consum. Després de la seua denominació, aquestes associacions han d'indicar el seu número d'inscripció registral.

2. Les associacions de persones consumidores i usuàries que vulguen inscriure's en l'esmentat registre han de complir els requisits exigits en aquest capítol i acreditar els requisits mínims que reglamentà-

en la forma que mejor se ajuste a la finalidad pedagógica de cada uno de ellos.

2. Promover la formación especializada de educadores en materia de consumo y la formación permanente en dicha materia del personal docente, así como de las asociaciones de padres y madres de alumnos y de otros miembros de la comunidad educativa.

3. Elaborar y publicar materiales didácticos y de estudio para la educación en materia de consumo, propiciando su máxima difusión.

4. Promover el empleo de las nuevas tecnologías de la información al servicio de la educación sobre consumo.

5. Fomentar y educar en valores para el consumo responsable.

6. Realizar campañas informativas para dar a conocer los derechos de las personas consumidoras reconocidos en esta norma.

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

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

1. Promover la formación permanente de las personas consumidoras y usuarias, en particular de los colectivos de especial protección.

2. Garantizar la formación continua en materia de consumo del personal de las administraciones públicas que ejerza funciones de ordenación, inspección, control de calidad, información, o cualquier otra responsabilidad en el ámbito de la presente norma.

3. Impulsar y garantizar la formación en materia de consumo del personal de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias y de las organizaciones empresariales.

4. Fomentar que los agentes económicos que ponen en el mercado bienes y servicios conozcan los requisitos de su actividad relacionados con los derechos y obligaciones de las personas consumidoras y usuarias.

5. Impulsar y garantizar la formación de los árbitros de consumo.

6. Elaborar y publicar materiales didácticos y de estudio para la formación de las personas consumidoras y usuarias, propiciando su máxima difusión.

7. Promover el empleo de las nuevas tecnologías de la información al servicio de la formación en materia de consumo.

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

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

CAPÍTULO VI

Derecho de representación, audiencia y participación

Artículo 33. Derecho de representación, audiencia y participación

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

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

Artículo 34. Registro

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

2. Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias que quieran inscribirse en dicho registro deben cumplir los requisitos exigidos en este capítulo y acreditar los requisitos mínimos que reglamentariamente



riament s'establisquen en relació amb la seua implantació territorial, nombre de persones associades i programa d'activitats a desenvolupar.

3. La Generalitat pot demanar a les associacions de persones consumidores i usuàries que sol·liciten la seua inscripció en l'esmentat registre, o a les ja inscrites en aquest, tota la documentació i informació que calga per a verificar el compliment i manteniment dels requisits exigits en aquesta norma. Així mateix, pot realitzar, per si mateixa o per mitjà de la contractació amb entitats externes i independents, auditories de comptes amb idèntica finalitat.

4. L'incompliment dels deures i obligacions, o la realització d'alguna de les actuacions prohibides en aquesta norma, donarà lloc a la denegació de la inscripció o a l'exclusió del dit registre, després de la tramitació prèvia del procediment administratiu previst reglamentàriament, per un període no inferior a dos anys ni superior a deu anys des que van deixar de concórrer les esmentades circumstàncies.

Article 35. Funcions i drets de les associacions de persones consumidores i usuàries

Són funcions i drets de les associacions de persones consumidores i usuàries de la Comunitat Valenciana, en els termes que reglamentàriament es determinen:

1. Informar, formar i educar les persones consumidores i usuàries sobre els seus drets i les seues obligacions i afavorir una protecció jurídica eficaç dels drets que tenen reconeguts en l'adquisició, l'ús o el gaudi de béns i serveis.

2. Tenir presència en els òrgans de consulta i participació on es coneugen assumptes que afecten directament els drets i interessos de les persones consumidores i usuàries, de conformitat amb les reglamentacions establides dels òrgans de consulta.

3. Promoure com a interessades procediments administratius per a la defensa dels interessos de les persones consumidores i usuàries en tot l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana.

4. Exercir les corresponents accions judicials o extrajudicials en defensa de les seues persones sòcies, de l'associació o dels interessos generals, col·lectius o difusos, de les persones consumidores i usuàries, de conformitat amb la legislació aplicable, i, en particular, l'exercici de les accions de cessació.

A l'efecte del que estableixen l'article 11.3 de la Llei d'Enjudiciament Civil i l'article 24.2 del Text Refós de la Llei General per a la Defensa de les persones consumidores i usuàries, quan l'àmbit territorial del conflicte afecte fonamentalment la Comunitat Valenciana, tenen la consideració legal d'associacions de persones consumidores i usuàries representatives les associacions i federacions d'aquestes que figuren inscrites en el Registre Públic d'Associacions de Persones Consumidores i Usuàries de la Comunitat Valenciana i tinguen àmbit autonòmic o provincial.

5. Facilitar i participar en la resolució extrajudicial de conflictes entre persones consumidores i empreses, en especial per mitjà de la mediació i la proposta d'àrbitres de consum per a la seua acreditació per les juntes arbitral de consum.

6. Formular peticions i exercir iniciatives, en el marc de la legislació vigent, sobre el funcionament dels serveis públics i, particularment dels prestats per les empreses públiques autonòmiques.

7. Ser consultades en audiència, d'acord amb el que disposa l'article 38, en el procediment d'elaboració de disposicions generals que puguen afectar els interessos que representen.

8. Sol·licitar les ajudes i subvencions que convoquen les administracions públiques de la Comunitat Valenciana.

9. Sol·licitar i poder ser declarades d'utilitat pública i d'interés públic per a la Comunitat Valenciana i gaudir de les exempcions i bonificacions fiscals establides legalment.

10. Accedir al que estableix la legislació específica sobre el voluntariat, podent constituir la protecció de les persones consumidores i usuàries una de les seues àrees d'intervenció.

11. Sol·licitar i poder gaudir del dret d'assistència jurídica gratuïta en la forma legalment prevista.

12. Integrar-se en unions, federacions o confederacions que tinguen idèntics fins i àmbit territorial més ampli.

13. Participar en societats mercantils sempre que reunisquen els requisits següents:

a) Tenir com a objecte social exclusiu el desenvolupament d'activitats instrumentals, concretament delimitades, que servisquen als fins

se establezcan en relación con su implantación territorial, número de asociados y programa de actividades a desarrollar.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

a) Tener como objeto social exclusivo el desarrollo de actividades instrumentales concretamente delimitadas que sirvan a los fines



d'informació, formació i defensa de les persones consumidores i usuàries.

b) Tenir el seu capital social subscrit íntegrament per associacions de persones consumidores i usuàries que reunisquen els requisits exigits per la legislació que els siga aplicable, i que els beneficis només es repartisquen entre les associacions de persones consumidores i usuàries que participen en el capital social.

Aquestes societats mercantils estan sotmeses a les prohibicions previstes en el següent article i a l'obligació de depositar els seus comptes, que en tot cas han d'ajustar-se a la normativa que els siga aplicable segons la seua naturalesa, en el departament competent en matèria de consum de la Generalitat, en el termini d'un mes des de l'endemà de la data de la seua aprovació pels òrgans estatutaris corresponents.

Del compliment per aquestes societats mercantils del que disposa aquesta norma, són responsables les associacions de persones consumidores i usuàries que participen en el seu capital social en els termes previstos en aquesta. L'incompliment d'això pot implicar, si escau, la pèrdua de la condició d'associació de persones consumidores i usuàries.

Article 36. Deures, obligacions i prohibicions de les associacions de persones consumidores i usuàries

1. Són deures i obligacions de les associacions de persones consumidores i usuàries de la Comunitat Valenciana:

a) Actuar, per al compliment dels seus fins, amb independència davant dels operadors del mercat i els poders públics, sense que l'obtenció de subvencions o altres recursos públics concedits basant-se en criteris objectius puguen minvar aquesta independència.

b) Ajustar les seues actuacions als principis de bona fe, lleialtat i diligència, no podent divulgar dades que no es troben recolzades per acreditacions, resultats analítics o controls de qualitat suficientment contrastats.

c) Rectificar públicament o cessar activitats temeràries quan hi haja sentència judicial ferma.

d) Aplicar les ajudes i col·laboracions que reben amb aquesta finalitat, exclusivament a la defensa de les persones consumidores i usuàries o a l'obtenció dels mitjans instrumentals i personals per a aconseguir les esmentades finalitats.

e) Col·laborar amb les administracions públiques de la Comunitat Valenciana en la consecució conjunta dels fins d'aquesta norma.

f) Complir les obligacions de transparència previstes en aquest capítol i qualsevol altra obligació imposada, legalment o reglamentàriament.

2. Per complir el deure d'independència, les associacions de persones consumidores i usuàries no poden:

a) Incloure com a associades persones jurídiques amb ànim de lucre.

b) Percebre ajudes o subvencions d'empreses o grups d'empreses subministradores de béns o serveis a les persones consumidores i usuàries o de les organitzacions que les representen. No tindran la consideració d'ajudes econòmiques les aportacions que es realitzen en les condicions de transparència establides en aquest text refòs i les normes reglamentàries que la despleguen, que no minven la independència de l'associació i tinguen el seu origen en els convenis o acords de col·laboració a què es refereix l'article següent.

c) Realitzar comunicacions comercials de béns i serveis. A aquests efectes, s'entén per comunicació comercial qualsevol acte, conducta o manifestació no merament informativa, inclosa la publicitat, que es relacione directament amb la promoció o venda de béns i serveis.

d) Autoritzar-ne l'ús de la denominació, imatge o qualsevol altre signe representatiu en la publicitat comercial efectuada pels operadors del mercat, o no realitzar les actuacions tendents a impedir-ne l'esmentada utilització, a partir del moment en què es tinga coneixement d'aquesta conducta. A aquests efectes, no es consideren operadors de mercat les societats mercantils en què participen les associacions de persones consumidores i usuàries en els termes previstos en l'apartat 13 de l'article 35 d'aquest text refòs.

e) Actuar l'associació o qui la represente legalment amb manifesta temeritat, judicialment apreciada.

f) Dedicar-se a activitats diferents de la defensa dels interessos de les persones consumidores i usuàries.

de información, formación y defensa de las personas consumidoras y usuarias.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



3. Les prohibicions regulades en els epígrafs a, c, d i f de l'apartat anterior s'apliquen, respecte de les cooperatives de persones consumidores i usuàries que tinguen la consideració legal d'associació i estiguen inscrites en el registre previst en l'article 29, únicament i exclusiva a la seua actuació com a tals associacions de persones consumidores i usuàries, i no en el desenvolupament de la seua activitat econòmica com a cooperativa.

Article 37. Col·laboració amb els operadors de mercat

1. Estatutàriament, o per acord adoptat en assemblea general, les associacions de persones consumidores i usuàries han de definir, amb ple respecte al que estableix aquesta norma, quin és el marc legítim de la seua col·laboració amb els operadors del mercat de qualsevol sector d'activitat, en defensa dels drets de les persones consumidores i usuàries i la lleial competència, així com els supòsits en què podran celebrar-se convenis o acords de col·laboració amb aquests, l'abast dels convenis i la forma d'instrumentar-los.

2. Els convenis o acords de col·laboració, de duració temporal o indefinida, de les associacions de persones consumidores i usuàries amb empreses, agrupacions o associacions d'empreses, fundacions o qualsevol organització sense ànim de lucre han de complir els requisits següents:

- Tenir com a finalitat exclusiva el desenvolupament de projectes específics d'informació, formació i defensa de les persones consumidores i usuàries, i millorar la seua posició en el mercat.
- Respectar els principis d'independència i transparència.
- Consistir en la realització d'actuacions, treballs, estudis o publicacions d'interès general per a les persones consumidores i usuàries.

Article 38. Audiència

1. A les associacions de persones consumidores i usuàries legalment constituïdes i inscrites en el registre previst en l'article 34, se'ls han de donar tràmit d'audiència en el procediment d'elaboració de les lleis i les disposicions de caràcter general que afecten directament els drets i interessos de les persones consumidores i usuàries, i en les propostes de tarifes de serveis públics que estiguen subjectes legalment al control de les administracions públiques de la Comunitat Valenciana.

2. S'entén complit el tràmit d'audiència quan les organitzacions o associacions de persones consumidores i usuàries estiguen representades en els òrgans col·legiats que participen en l'elaboració de les disposicions o propostes de tarifes. En els altres casos, el tràmit d'audiència s'ha de realitzar preferentment a través del Consell de Persones Consumidores i Usuàries de la Comunitat Valenciana i, si de cas hi manca, mitjançant la notificació o comunicació dirigida a les federacions i associacions de persones consumidores i usuàries amb major representativitat a la Comunitat Valenciana.

TÍTOL III

Protecció administrativa dels drets de les persones consumidores i usuàries

CAPÍTOL I

Disposicions generals

Article 39. Principis i fins de la protecció en matèria de consum

1. Les actuacions de protecció de les administracions públiques de la Comunitat Valenciana amb competència en matèria de defensa de les persones consumidores i usuàries tenen com a finalitat fonamental la protecció de la salut i seguretat d'aquestes i dels seus drets econòmics i socials.

2. Amb aquesta finalitat, les administracions públiques amb competències en matèria de consum, han de dur a terme actuacions d'inspecció i control sobre els productes, béns i serveis que es posen a la disposició de les persones consumidores i usuàries.

3. De la mateixa manera, les administracions públiques de la Comunitat Valenciana amb competència en matèria de consum han d'actuar protegint les persones consumidores i usuàries mitjançant els instruments de coordinació i actuació entre els organismes competents per a la defensa i protecció dels seus interessos, en l'àmbit de la seguretat

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

Artículo 37. Colaboración con los operadores de mercado

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

2. Los convenios o acuerdos de colaboración, de duración temporal o indefinida, de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias con empresas, agrupaciones o asociaciones de empresas, fundaciones o cualquier organización sin ánimo de lucro deben cumplir los siguientes requisitos:

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

Artículo 38. Audiencia

1. A las asociaciones de personas consumidoras y usuarias legalmente constituidas e inscritas en el registro previsto en el artículo 34 se les debe dar el trámite de audiencia en el procedimiento de elaboración de las leyes y las disposiciones de carácter general que afecten directamente a los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias, y en las propuestas de tarifas de servicios públicos que estén sujetos legalmente al control de las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana.

2. Se entiende cumplido el trámite de audiencia cuando las organizaciones o asociaciones de personas consumidoras y usuarias se encuentren representadas en los órganos colegiados que participen en la elaboración de las disposiciones o propuestas de tarifas. En los demás casos, el trámite de audiencia se realizará preferentemente a través del Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de la Comunitat Valenciana y, en su defecto, mediante la notificación o comunicación dirigida a las federaciones y asociaciones de personas consumidoras y usuarias con mayor representatividad en la Comunitat Valenciana.

TÍTULO III

Protección administrativa de los derechos de los consumidores y usuarios

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

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

1. Las actuaciones de protección de las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana con competencia en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias tienen como finalidad fundamental la protección de la salud y seguridad de estas y de sus derechos económicos y sociales.

2. A tal fin, las administraciones públicas con competencias en materia de consumo deben desarrollar actuaciones de inspección y control sobre los productos, bienes y servicios puestos a disposición de las personas consumidoras y usuarias.

3. De igual modo, las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana con competencia en materia de consumo deben actuar protegiendo a las personas consumidoras y usuarias mediante los instrumentos de coordinación y actuación entre los organismos competentes para la defensa y protección de sus intereses en el ámbito de la seguridad



dels productes, béns i serveis, en especial respecte d'aquells considerats d'ús o consum comú, ordinari o generalitzat, així com sobre aquells que, sense reunir aquestes característiques, perjudiquen o puguen perjudicar greument el dret a la salut, seguretat i als legítims interessos econòmics i socials de les persones consumidores i usuàries, o puguen crear situacions d'alarma social.

Article 40. Actuacions de protecció

1. Les administracions públiques de la Comunitat Valenciana, en l'àmbit de les respectives competències, estan obligades a desenvolupar totes aquelles actuacions administratives o judicials que siguen necessàries per a garantir la protecció efectiva dels drets de les persones consumidores i usuàries recollits en aquest text refòs, en les seues normes de desplegament, o en la corresponent legislació sectorial. En especial, i sense perjudici d'altres mesures que puguen resultar oportunes, s'han de dur a terme les actuacions següents:

a) Vigilància, control i inspecció dels productes, béns i serveis.

b) Adopció de les mesures administratives oportunes per a la protecció davant de qualsevol tipus de risc per a les persones.

c) Instrucció i resolució dels procediments sancionadors quan es produïska algun tipus d'infracció en matèria de consum.

d) Adopció de les mesures provisionals que es consideren necessàries per a garantir la seguretat dels productes, béns i serveis.

e) Coordinació d'actuacions dels diferents òrgans i administracions amb competència en aspectes relacionats amb el consum.

2. De la mateixa manera, la Generalitat pot demanar a altres administracions públiques, col·legis professionals i, en general, qualsevol autoritat, l'exercici d'aquelles potestats que els atribuisca la legislació sectorial per a garantir la protecció efectiva dels drets de les persones consumidores i usuàries o per a imposar les correccions que corresponga.

Article 41. Vigilància dels productes, béns i serveis

1. Les administracions públiques valencianes amb competència en matèria de consum han d'exercir de forma constant tasques de vigilància i control, i desenvolupar les inspeccions necessàries a fi de prevenir, detectar, impedir i, si és el cas, sancionar la producció, fabricació, elaboració, emmagatzematge, distribució i comercialització de béns o serveis que no complisquen les condicions exigides legalment per a garantir els drets i interessos de les persones consumidores i usuàries previstos en la present norma.

2. La vigilància, control i inspecció pot desenvolupar-se en la forma i el moment que millor permeta conèixer la realitat, i pels mitjans que, en cada cas, es consideren més adequats. En particular, les indicades actuacions poden dur-se a terme en qualsevol fase del procés de producció, fabricació, elaboració, emmagatzematge, distribució o comercialització de béns o prestació de serveis dirigits a persones consumidores i usuàries, i poden recaure tant sobre els béns i serveis destinats a la comercialització directa o indirecta al mercat, com sobre els locals i establiments mercantils utilitzats per a la producció, fabricació, elaboració, emmagatzematge, distribució o comercialització.

Article 42. Suport tècnic

Les administracions públiques de la Comunitat Valenciana, en l'àmbit de les respectives competències, han de promoure la celebració de convenis amb les universitats de la Comunitat Valenciana, col·legis professionals o altres institucions o entitats públiques o privades, a fi de facilitar l'accés de les persones consumidores i usuàries als serveis tècnics necessaris per a verificar l'existència de perjudicis al seu patrimoni ocasionats com a conseqüència del consum de béns o de la utilització de serveis.

CAPÍTOL II

Inspecció de consum

Article 43. Inspecció de consum

1. Les administracions públiques de la Comunitat Valenciana amb competències en matèria de consum han de desenvolupar actuacions d'inspecció i control sobre els productes, béns i serveis que es posen a

de los productos, bienes y servicios, en especial respecto de aquellos considerados de uso o consumo común, ordinario o generalizado, así como sobre aquellos que, sin reunir estas características, perjudiquen o puedan perjudicar gravemente el derecho a la salud, seguridad y a los legítimos intereses económicos y sociales de las personas consumidoras y usuarias o puedan crear situaciones de alarma social.

Artículo 40. Actuaciones de protección

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

a) Vigilancia, control e inspección de los productos, bienes y servicios.

b) Adopción de las medidas administrativas oportunas para la protección frente a cualquier tipo de riesgo para las personas.

c) Instrucción y resolución de los procedimientos sancionadores cuando se produzca algún tipo de infracción en materia de consumo.

d) Adopción de las medidas provisionales que se consideren necesarias para garantizar la seguridad de los productos, bienes y servicios.

e) Coordinación de actuaciones de los diferentes órganos y administraciones con competencia en aspectos relacionados con el consumo.

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

Artículo 41. Vigilancia de los productos, bienes y servicios

1. Las administraciones públicas valencianas con competencia en materia de consumo deben ejercer de forma constante labores de vigilancia y control, desarrollando las inspecciones necesarias al objeto de prevenir, detectar, impedir y, en su caso, sancionar la producción, fabricación, elaboración, almacenamiento, distribución y comercialización de bienes o servicios que no cumplan las condiciones exigidas legalmente para garantizar los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias contemplados en la presente norma.

2. La vigilancia, control e inspección puede desarrollarse en la forma y momento que mejor permita conocer la realidad y por los medios que, en cada caso, se consideren más adecuados. En particular, las referidas actuaciones pueden realizarse en cualquier fase del proceso de producción, fabricación, elaboración, almacenamiento, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios dirigidos a personas consumidoras y usuarias, y podrán recaer tanto sobre los bienes y servicios destinados a la comercialización directa o indirecta en el mercado, como sobre los locales y establecimientos mercantiles utilizados para su producción, fabricación, elaboración, almacenamiento, distribución o comercialización.

Artículo 42. Apoyo técnico

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

CAPÍTULO II

Inspección de consumo

Artículo 43. Inspección de consumo

1. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana con competencias en materia de consumo deben desarrollar actuaciones de inspección y control sobre los productos, bienes y servicios puestos



la disposició de les persones consumidores i usuàries en qualsevol de les fases de la seua comercialització, per a comprovar que s'adeqüen a la legalitat quant a les característiques tècniques, de seguretat, de normalització i comercials, i que s'ajusten raonablement a les expectatives que puguen motivar-ne l'adquisició, derivades, entre altres circumstàncies, del preu o de la descripció realitzada en la publicitat, l'etiqueta, l'envàs, l'embolcall o qualsevol element de protecció o presentació.

2. Per a l'acompliment d'aquestes actuacions, les diferents administracions públiques competents en matèria de consum han d'actuar, coordinadament, unint els seus recursos d'inspecció i control.

3. L'àmbit objectiu sobre el qual pot recaure l'activitat d'inspecció comprèn: tots els béns i serveis que s'oferisquen o estiguen destinats a oferir-se a les persones consumidores i usuàries, les primeres matèries emprades en la seua elaboració, qualsevol tipus de publicitat o oferta comercial, les condicions generals de la contractació, l'execució del contracte, els establiments i les activitats de distribució, comercialització, emmagatzematge i prestació de serveis.

4. Si en l'exercici de les seues funcions, la inspecció de consum detectara irregularitats davant les quals hagen d'actuar altres òrgans de l'administració, se'ls ha de trametre la corresponent acta d'inspecció o, si és el cas, còpia degudament diligenciada.

Article 44. Organització i funcionament de la inspecció de consum

L'organització i el funcionament de la inspecció de consum de la Generalitat es determinarà reglamentàriament. En tot cas, la inspecció de consum ha de desenvolupar les seues funcions d'acord amb els principis de dependència jeràrquica, professionalitat, coordinació, especialització, sigil professional i, en tot cas, amb subjecció als principis de legalitat i imparcialitat.

Article 45. El personal de la inspecció de consum

1. El personal de la inspecció de consum de la Generalitat, o personal acreditat per aquesta, quan actue en l'exercici de la seua funció inspectora, té la consideració d'autoritat a tots els efectes, particularment respecte de la responsabilitat administrativa i penal de qui ofereisca resistència o cometa atemptats o desacatament contra ells, de fet o de paraula, en actes de servei o amb motiu d'aquest.

2. Per al desenvolupament de les seues actuacions inspectores, els i les agents de la inspecció o l'autoritat competent en matèria de consum poden sol·licitar el suport, concurs, auxili i protecció que necessiten de qualsevol altra autoritat.

3. Poden requerir l'exhibició de la documentació industrial, mercantil i comptable que la llei obligue a tenir emplenada i que es considere necessària per a efectuar les comprovacions que requereisca la seua funció, així com accedir directament als locals i dependències en què es duguen a terme activitats, o s'emmagatzemen béns que tinguen transcendència per a les persones consumidores i usuàries.

4. El personal inspector de consum, que té les potestats que li atribuisca aquest text refòs i les seues normes de desplegament, ha d'actuar amb la deguda proporcionalitat, procurant ocasionar la mínima pertorbació possible en l'exercici de l'activitat inspeccionada, així com en els drets dels subjectes afectats. En tot cas, està obligat a observar un estricte deure de secret en relació amb les informacions obtingudes en l'exercici de les seues funcions.

5. El personal de la inspecció de consum ha d'identificar-se com a tal quan es trobe en l'exercici de les seues funcions inspectores, exhibint la corresponent acreditació oficial.

La identificació de la persona inspectora és sempre necessària per a exercir potestats, fer requeriments i advertències, imposar deures, imposar la col·laboració del subjecte inspeccionat i per a totes les diligències que efectue.

6. Les administracions públiques de la Comunitat Valenciana amb competència en matèria de consum han d'impulsar la formació continuada del personal inspector.

Article 46. De l'activitat inspectora

Corresponen a la inspecció de consum les funcions següents:

1. Dur a terme les tasques de vigilància, control general, inspecció i investigació davant d'indicis d'irregularitat.

a disposición de las personas consumidoras y usuarias en cualquiera de las fases de su comercialización, para comprobar que se adecuen a la legalidad en cuanto a sus características técnicas, de seguridad, de normalización y comerciales, y que se ajusten razonablemente a las expectativas que puedan motivar su adquisición derivadas, entre otras circunstancias, del precio o de la descripción realizada en la publicidad, etiqueta, envase, envoltorio o cualquier elemento de protección o presentación.

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

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

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

Artículo 44. Organización y funcionamiento de la inspección de consumo

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

Artículo 45. El personal de la inspección de consumo

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 46. De la actividad inspectora

Corresponden a la inspección de consumo las siguientes funciones:

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



2. Comunicar a les empreses, durant la realització de les seues actuacions, les exigències, compliment i aplicació de la normativa vigent en matèria de protecció i defensa dels drets de les persones consumidores i usuàries.

3. Advertir la persona inspeccionada de la situació irregular en què es troba i indicar un termini prudencial, atenent les circumstàncies concurrents, suficient perquè hi faça les modificacions necessàries.

4. Adoptar provisionalment en casos d'urgència les mesures necessàries per a protegir el dret a la salut i seguretat i a la protecció dels interessos econòmics i socials de les persones consumidores i usuàries segons el que disposa aquesta norma.

5. Realitzar les actuacions prèvies a un eventual procediment sancionador que jutge necessàries l'òrgan competent per a la incoació.

6. Col·laborar en els procediments administratius sancionadors o en els procediments d'un altre tipus portant a cap les diligències que ordene l'òrgan competent.

Article 47. Facultats de la inspecció i accés a establiments i documents

El personal de la inspecció de Consum, quan actua en l'exercici de les seues funcions, està facultat per a:

1. Accedir sense previ avís als establiments industrials o comercials oberts al públic i a qualsevol dependència o oficina on es porten a cap activitats que puguen afectar les persones consumidores i usuàries.

En el cas que s'observen indicis d'irregularitat que ho justifiquen, o quan això fora necessari per raons d'urgència, el personal inspector de consum pot accedir a qualsevol lloc o recinte, encara que no estiga obert al públic en general, i això sense perjudici de la necessitat de disposar, si és el cas, del consentiment de la persona afectada o d'autorització judicial.

2. Exigir l'exhibició dels documents que siguen obligatoris segons l'actuació que realitzen, així com obtenir-ne còpies i reproduccions. En el cas d'observar indicis d'irregularitat que ho justifiquen, el personal inspector de consum pot examinar tota la documentació mercantil, industrial o comptable de l'empresa inspeccionada i traure notes o còpies, així com sol·licitar de tercers dades o antecedents útils per a la investigació. En particular, pot demanar informació sobre les dades transmeses, les activitats realitzades i la identificació de les persones destinatàries dels seus serveis a les entitats intermediàries de serveis de la societat de la informació. Les esmentades actuacions tenen, en tot cas, caràcter confidencial.

3. Requerir la tramesa a les oficines administratives de la documentació necessària.

4. Procedir a realitzar les proves, investigacions o exàmens necessaris per a comprovar el compliment de les normes que protegeixen els drets de les persones consumidores i usuàries, així com prendre mostres per a la realització d'anàlisis i comprovacions en la forma i les condicions que, si és el cas, es determinen reglamentàriament.

5. Requerir la compareixença i col·laboració de qualsevol persona física o jurídica que de forma directa o indirecta poguera tenir alguna relació amb l'objecte de la inspecció. El requeriment de la compareixença o col·laboració es pot efectuar durant la visita inspectora o amb qualsevol altre mitjà acceptat en dret, en l'empresa inspeccionada, en els locals relacionats amb l'activitat i en les dependències dels mateixos òrgans de control.

Article 48. Obligacions de les persones inspeccionades

Les persones físiques o jurídiques que produïsquen, importen, distribuïsquen, comercialitzen o subministren productes, béns i serveis, la seua representació legal o les que estiguen a càrrec de l'establiment en el moment de la inspecció estan obligades a:

1. Permetre i facilitar la inspecció i l'accés a les dependències de l'establiment.

2. Subministrar qualsevol classe d'informació sobre les instal·lacions, productes o serveis, així com l'autorització, permisos i llicències necessaris per a l'exercici de l'activitat, i permetre que el personal de la inspecció comprove directament les dades aportades.

3. Posar a la disposició de la inspecció la documentació que servisca de justificació de les transaccions efectuades, dels preus i marges aplicats, com ara contractes, factures, albarans i la resta de documents exigits legalment, així com aquells que siguen necessaris per a determinar les responsabilitats pertinents.

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

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

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

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

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

Artículo 47. Facultades de la inspecció y acceso a establecimientos y documentos

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 48. Obligaciones de las personas inspeccionadas

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

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

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

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



4. Facilitar l'obtenció de còpia o la reproducció de la documentació esmentada en els punts anteriors.

5. Comparèixer on i quan siguen requerides justificadament pels serveis competents.

6. Permetre que s'efectue la presa de mostres o qualsevol altre tipus de control o assaig sobre els productes, béns i serveis en qualsevol fase de la seua comercialització.

7. Depositar i conservar adequadament els productes, béns i serveis subjectes a mesures provisionals, seguint en tot moment les instruccions formulades pels serveis competents respecte d'això.

8. Facilitar personal i mitjans per a la pràctica de les inspeccions, quan els fora motivadament requerit.

9. Acudir, per si mateixes o per mitjà dels seus representants, a les dependències de la inspecció de Consum a requeriment del personal agent d'inspecció o dels òrgans competents, a fi d'aportar noves dades o comprovar les diligències d'inspecció.

Article 49. Col·laboració amb els serveis d'inspecció

Les empreses amb participació pública, organitzacions empresarials i corporatives, així com les organitzacions i associacions de persones consumidores i usuàries, subministraran, si són requerides per a això, la informació que els sol·liciten els serveis d'inspecció de consum per a l'esclarament dels fets lesius dels drets de les persones consumidores i usuàries i les seues persones responsables, excepte quan hi haja causa legal que ho impedisca.

Article 50. Presa de mostres

1. Reglamentàriament es regularà la presa de mostres dels béns inspeccionats a fi de sotmetre'ls a assaigs, proves o estudis mitjançant els quals es determine el grau de compliment de les condicions exigibles per a garantir la salut i la seguretat de les persones consumidores i usuàries i la comprovació del compliment de les condicions de normalització per posar-les a la seua disposició.

2. La presa de mostres s'ha d'efectuar en triple versió, i les quantitats que componguen cada un dels exemplars de mostra han de tenir la dimensió o grandària suficient per a garantir la pràctica correcta de les anàlisis o comprovacions.

3. La mostra pot estar constituïda per un sol exemplar en el cas de productes sotmesos a certificació o homologació que se sotmeten a assaig per a determinar-ne la seguretat o aptitud funcional. Així mateix, la mostra pot limitar-se a un únic exemplar en els supòsits en què tècnicament no siga en possible l'obtenció en triple versió.

En aquests casos s'ha de notificar prèviament a les parts interessades la realització de l'assaig a fi que puguen presentar-se i efectuar totes les al·legacions que consideren oportunes.

4. En qualsevol cas, la realització de les indicades proves ha de garantir el corresponent respecte al principi de contradicció i defensa, i l'administració actuant ha d'assumir el cost de la mostra i l'anàlisi inicial. Si es comprovara l'existència d'una infracció, juntament amb la sanció que s'imposa, s'ha d'exigir de l'empresa responsable el pagament de les despeses ocasionades amb motiu de la presa de mostres i els pertinents assajos, proves o estudis en la forma que es determine reglamentàriament.

Article 51. Actes d'inspecció

1. El personal inspector de consum ha d'estendre la corresponent acta de les seues visites o de qualsevol altra actuació de vigilància, control o inspecció.

2. Reglamentàriament es regularà el contingut de les actes que, en tot cas, han de reflectir les mesures provisionals adoptades pel personal inspector en casos d'urgent necessitat per a preservar la salut o la seguretat de les persones consumidores i usuàries davant d'un perill imminent i greu, o per a no perjudicar-ne els interessos econòmics i socials, així com la causa i la finalitat. En les actes s'han de fer constar les al·legacions de la persona compareixent i les proves documentals aportades per aquesta. Els documents annexos a l'acta han de ser diligenciats per l'inspector o inspectora actuant.

3. Quan en la inspecció comparega el subjecte inspeccionat o una persona en representació seua, el personal inspector ha de lliurar-li una còpia de l'acta o, si és el cas, fer constar que no desitja rebre-la. La negativa a firmar l'acta no invalida el seu contingut ni el seu valor probatori.

4. Facilitar la obtenció de copia o la reproducció de la documentació citada en los puntos anteriores.

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

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

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

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

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

Artículo 49. Colaboración con los servicios de inspección

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

Artículo 50. Toma de muestras

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

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

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

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

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

Artículo 51. Actas de inspección

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

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

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

4. De conformitat amb el que preveu la normativa administrativa general, els fets constatats personalment pel personal inspector de consum o per altres serveis d'inspecció que estiguen recollits en les actes i diligències i observen els requisits legals pertinents, tenen valor probatori, sense perjudici de les proves que, en defensa dels respectius drets i interessos, puguen assenyalar o aportar les mateixes persones interessades.

Les persones superiors jeràrquiques o les instructoras dels procediments poden sol·licitar del personal funcionari de la inspecció de consum intervinent la ratificació de les actes o diligències formalitzades per aquest.

CAPÍTOL III *De les mesures provisionals*

Article 52. Mesures provisionals

1. Sense perjudici de les mesures que es puguen adoptar en el curs del procediment sancionador, l'òrgan competent en matèria de consum pot adoptar, mitjançant un acord motivat, les mesures provisionals que considere oportunes, entre les assenyalades en l'article següent, en aquells supòsits en què hi haja indicis de vulneració dels drets reconeguts a les persones consumidores i usuàries i, en tot cas, en els següents:

a) Quan hi haja indicis racionals de risc per a la salut i seguretat de les persones consumidores i usuàries.

b) Quan puguen lesionar-se de forma greu els interessos econòmics i socials de les persones consumidores i usuàries.

2. En situacions d'urgència, o si en el transcurs de les actuacions d'inspecció i control s'observaren indicis racionals de risc per a la salut i seguretat o greus perjudicis per als interessos econòmics de les persones consumidores i usuàries, el personal de la inspecció pot adoptar les mesures provisionals previstes en la present norma. Sempre que no corresponga procedir d'acord amb l'apartat següent d'aquest article, les mesures han de ser ratificades per l'òrgan competent en el termini de cinc dies hàbils, computats des de l'endemà d'aquell en què s'hagen adoptat, i cessaran els seus efectes si en el dit termini no es produeix la notificació de la ratificació o el seu intent.

3. Acordada l'adopció de mesures provisionals, s'ha de procedir a comunicar-ne l'adopció als òrgans que pogueren tenir competències concurrents en la matèria i, amb caràcter prioritari, a l'òrgan competent en matèria de sanitat quan hi haguera indicis de risc per a la salut de les persones.

4. Les mesures poden afectar les persones responsables de la producció, distribució, emmagatzematge o comercialització de béns o serveis i qualsevol altra responsable, encara que ignoraren o no hagueren pogut conèixer les irregularitats del producte o activitat. Poden tenir una o diverses destinatàries concretes o una pluralitat indeterminada de subjectes, o fins i tot caràcter general.

5. L'adopció de qualsevol mesura provisional és compatible amb la iniciació prèvia, simultània o posterior d'un procediment sancionador.

Article 53. Tipus de mesures provisionals

1. Per a garantir la protecció davant els riscos que afecten la salut i la seguretat de les persones consumidores i usuàries, l'òrgan competent en matèria de consum pot:

a) Prohibir temporalment la comercialització d'un producte o d'un lot de productes, en qualsevol fase de la comercialització, intervenint cautelarment, si és el cas, els productes de què es tracte i establint les mesures d'acompanyament necessàries per a garantir el compliment de la prohibició.

b) Prohibir temporalment, durant el període necessari per a efectuar els diferents controls, que se subministre, propose el subministrament o s'expose un producte o un lot de productes quan hi haja indicis de perillositat.

c) Suspendre temporalment la prestació d'un servei, imposant les mesures d'acompanyament necessàries per a garantir el compliment de la suspensió.

d) Clausurar temporalment establiments.

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

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

CAPÍTULO III *De las medidas provisionales*

Artículo 52. Medidas provisionales

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 53. Tipos de medidas provisionales

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

a) Prohibir temporalmente la comercialización de un producto o de un lote de productos, en cualquier fase de su comercialización, interviniendo cautelarmente, en su caso, los productos de que se trate y estableciendo las medidas de acompañamiento necesarias para garantizar el cumplimiento de la prohibición.

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

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

d) Clausurar temporalmente establecimientos.



e) Imposar l'exhibició de cartells en establiments i la inserció d'anuncis en mitjans de comunicació que advertisquen les persones consumidores i usuàries perquè s'abstinguen de consumir o utilitzar un producte o un servei que pugja representar un risc.

f) Qualsevol altra mesura que siga necessària quan hi haja indicis racionals de risc per a la salut i la seguretat de les persones consumidores i usuàries.

2. Per a garantir la protecció dels legítims interessos econòmics i socials de les persones consumidores i usuàries, l'autoritat competent en matèria de consum pot:

a) Prohibir la prestació dels serveis o la comercialització dels productes l'adulteració, falsificació o falta d'adequació dels quals a la normativa aplicable, haja sigut suficientment acreditada.

b) Qualsevol altra mesura que siga necessària quan hi haja indicis racionals de vulneració dels legítims interessos econòmics i socials de les persones consumidores i usuàries.

Article 54. Procediment

1. Adoptada una mesura provisional, s'ha de procedir a l'inici i tramitació del procediment corresponent de conformitat amb el que preveu la legislació reguladora del procediment administratiu comú.

2. La resolució del procediment pot elevar a definitives les mesures provisionals adoptades i incloure els terminis i les condicions per a la seua execució.

3. Atent a la gravetat dels fets i a fi d'evitar danys irreparables, pot acordar-se la tramitació d'urgència del procediment administratiu. En qualsevol fase del procediment, l'òrgan competent pot ordenar-ne la pràctica de les inspeccions i controls necessaris per a la resolució.

4. La resolució que s'adopte no ha d'impedir, si és el cas, la iniciació simultània d'un procediment sancionador, si concorregueren infraccions en matèria de protecció a les persones consumidores i usuàries.

5. Les despeses que s'originen en relació amb els béns i serveis subjectes a mesures provisionals, com ara despeses d'emmagatzematge, trasllat, rectificació, esmena, certificació o, si és el cas, destrucció dels productes, aniran a càrrec de la persona responsable d'aquests quan les mesures siguen confirmades. Les despeses d'assaigs i proves sol·licitades per la part interessada, a fi d'acreditar-ne les manifestacions, aniran a càrrec d'aquesta.

6. A fi de garantir l'eficàcia de les resolucions adoptades, la part interessada ha de justificar documentalment el compliment de les obligacions imposades. Si es considera necessari, aquestes es poden efectuar en presència del personal d'inspecció.

Article 55. Proporcionalitat de les mesures provisionals

Les mesures dels articles precedents han de ser proporcionals a la intensitat del risc o al dany que es pretenga evitar i, si és el cas, durar el temps estrictament necessari per a la realització dels oportuns controls i verificacions en els centres qualificats per a això, o el que les persones interessades invertisquen en l'esmena del problema o completa eliminació del risc, la qual cosa ha de ser convenientment verificada per l'autoritat que va ordenar la mesura.

Article 56. Comunicació de les mesures adoptades

1. Quan les situacions a què es refereixen els articles anteriors puguen afectar l'àmbit de competències d'altres òrgans o administracions públiques de la Comunitat Valenciana, se'ls ha de comunicar immediatament, amb totes les dades rellevants; i si les mesures ja han sigut acordades, amb indicació de les mesures adoptades, i s'han d'extremar en aquests casos els deures de coordinació i col·laboració administrativa.

2. Si el risc, presumiblement, pot transcendir l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana, l'autoritat competent ho ha de comunicar a la resta de les administracions públiques el territori de les quals pugja resultar afectat, través de les vies i els procediments establits.

Article 57. Multes coercitives

1. A fi de garantir l'eficàcia de les resolucions previstes en el present capítol, l'òrgan competent, de conformitat amb la legislació vigent, pot imposar multes coercitives.

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

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

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

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

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

Artículo 54. Procedimiento

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

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

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

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

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

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

Artículo 55. Proporcionalidad de las medidas provisionales

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

Artículo 56. Comunicación de las medidas adoptadas

1. Cuando las situaciones a que se refieren los artículos anteriores puedan afectar al ámbito de competencias de otros órganos o administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, se deben poner inmediatamente en conocimiento de aquellos con todos los datos relevantes, y si las medidas ya han sido acordadas, con indicación de las medidas adoptadas, extremándose en tales casos los deberes de coordinación y colaboración administrativa.

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

Artículo 57. Multas coercitivas

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



2. L'òrgan que va dictar la resolució ha de cursar per escrit un requeriment previ d'execució de la resolució, en el qual ha de raonar la gravetat que va motivar la resolució adoptada i advertir el destinatari o destinària del termini de temps que disposa per al seu compliment i de la quantia de la multa coercitiva que li pot ser imposada en cas d'incompliment. El termini assenyalat ha de ser, en tot cas, suficient per al compliment de l'obligació de què es tracte, i la multa, proporcionada a la gravetat i alarma social generada, i no pot excedir mai els 3.000 euros.

3. Si es comprova l'incompliment del que s'ha ordenat, es poden reiterar les esmentades multes per períodes que no poden ser inferiors a l'assenyalat en el primer requeriment.

4. Aquestes multes són independents de les que es puguen imposar en concepte de sanció i són compatibles amb aquestes.

CAPÍTOL IV

Fulls de reclamacions de les persones consumidores i usuàries

Article 58. Fulls de reclamacions

1. Totes les persones físiques o jurídiques, professionals o empresàries i tots els establiments de la Comunitat Valenciana, fixos o ambulants, de titularitat pública o privada, que, en règim de dret privat, comercialitzen béns immobles o mobles, productes o presten serveis a les persones consumidores i usuàries a la Comunitat, han de tenir a disposició d'aquestes i lliurar-les de forma gratuïta els fulls de reclamacions instrumentalitzats en imprés normalitzat. De la mateixa manera, han de tenir fulls de reclamacions a disposició de les persones consumidores i usuàries, els subjectes que comercialitzen béns o presten serveis fora de l'establiment i també els espectacles públics i les activitats recreatives.

2. La tramitació dels fulls de reclamacions i la possibilitat de presentar-los telemàticament es regularà reglamentàriament.

3. Els fulls de reclamacions s'han d'anunciar en els establiments mitjançant cartells col·locats a aquest efecte en lloc clarament visible al públic, en les condicions que s'establezca reglamentàriament.

TÍTOL IV

De la potestat sancionadora

CAPÍTOL I

Disposicions generals

Article 59. Responsabilitats

1. La responsabilitat administrativa regulada en aquest títol ho és sense perjudici de la responsabilitat civil, penal o de qualsevol altre tipus en què puguen incórrer els diferents subjectes que intervenen en el procés de producció, fabricació, elaboració, emmagatzematge, distribució o comercialització de béns o prestació de serveis.

2. La instrucció de causa penal davant dels tribunals de justícia suspèn la tramitació de l'expedient administratiu sancionador que haja sigut incoat pels mateixos fets i, si és el cas, l'eficàcia dels actes administratius d'imposició de sanció. Les mesures administratives que hagen sigut adoptades per a salvaguardar la salut i seguretat de les persones s'han de mantindre mentre l'autoritat judicial s'hi pronuncie.

En cap cas es pot produir una doble sanció pels mateixos fets i segons els mateixos interessos públics protegits, si bé han d'exigir-se les altres responsabilitats que es deduïsquen d'altres fets o infraccions concurrents.

Article 60. Potestat sancionadora

1. En l'àmbit d'aquesta norma, i sense perjudici del que preveu l'article següent, la potestat sancionadora correspon a la Generalitat, la qual l'exerceix a través dels òrgans següents:

a) La conselleria competent en matèria de consum, mitjançant els òrgans que reglamentàriament es determinen, per a les infraccions lleus i greus.

b) El Consell, per a les infraccions molt greus.

2. Quan en el mateix procediment es tinguen en compte diverses infraccions qualificades de forma distinta, l'òrgan competent per a

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

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

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

CAPÍTULO IV

Hojas de reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias

Artículo 58. Hojas de reclamaciones

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

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

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

TÍTULO IV

De la potestad sancionadora

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 59. Responsabilidades

1. La responsabilidad administrativa regulada en este título lo es sin perjuicio de la responsabilidad civil, penal o de cualquier otro tipo en la que puedan incurrir los diferentes sujetos que interviene en el proceso de producción, fabricación, elaboración, almacenamiento, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios.

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

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

Artículo 60. Potestad sancionadora

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

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

b) El Consell, para las infracciones muy graves.

2. Cuando en el mismo procedimiento se contemplen diversas infracciones calificadas de forma distinta, el órgano competente para

dictar una resolució és el que té la competència per a sancionar la més greu.

Article 61. Competència sancionadora dels municipis

1. Sense menyscar de les competències sancionadores de la Generalitat, que poden exercir-se en qualsevol cas, els municipis poden iniciar, instruir i resoldre els procediments sancionadors previstos en aquesta norma. A aquests efectes, i sense perjudici que l'import de les sancions a imposar pels municipis siga el previst en l'article 76 del present text refòs, la seua competència orgànica es determina d'acord amb la legislació de règim local i les normes d'organització.

2. Les competències sancionadores dels municipis estan referides a infraccions en les quals concórreguen les circumstàncies següents:

a) Haver sigut detectades o conegudes pels mateixos serveis municipals.

b) Haver-se desenvolupat la conducta típica íntegrament en el terme municipal corresponent.

c) No haver sigut iniciat el corresponent procediment sancionador pels òrgans competents de la Generalitat.

3. Quan els òrgans del municipi tinguen coneixement de la comissió de conductes tipificades com a infraccions en la present norma, no localitzades exclusivament dins del seu terme municipal, ho han de comunicar als òrgans competents de la Generalitat de forma immediata, i trametre tota la documentació sobre les actuacions efectuades. De la mateixa manera, i sense perjudici de les competències sancionadores previstes per a les infraccions localitzades exclusivament dins del seu terme municipal, els municipis, motivadament, poden comunicar els fets als òrgans competents de l'administració autonòmica per a la corresponent sanció.

4. Els òrgans competents de la Generalitat s'han d'inhibir d'exercir-ne la potestat sancionadora quan tinguen coneixement que ha sigut incoat amb anterioritat un procediment sancionador pels òrgans competents d'un municipi amb identitat de subjecte, fet i fonament. A aquests efectes, els òrgans competents del municipi han de comunicar als òrgans competents de la Generalitat, de forma immediata, la incoació d'un procediment sancionador. No obstant això, si durant la tramitació es descobreixen infraccions connexes en altres termes municipals que feren convenient la instrucció d'un únic procediment, els òrgans competents de la Generalitat poden requerir, motivadament, a l'administració local que s'abstinga de continuar la tramitació iniciada i trameta, en el menor temps possible, tota la documentació i informació que tinga en poder seu.

5. Els òrgans competents dels municipis s'han d'inhibir d'exercir la seua potestat sancionadora quan tingueren coneixement que ha sigut incoat amb anterioritat un procediment sancionador pels òrgans competents de la Generalitat amb identitat de subjecte, fet i fonament. A aquests efectes, els òrgans competents de la Generalitat han de comunicar al municipi que puga exercir la competència sancionadora d'acord amb el que preveu la present norma, de forma immediata, la incoació d'un procediment sancionador.

Article 62. Coordinació i col·laboració administrativa

Els òrgans de les administracions autonòmica i local les competències dels quals puguen concórrer en l'àmbit d'actuació de la present norma queden obligats a actuar sota els principis de coordinació i col·laboració.

Article 63. Subjectes responsables

1. Són responsables, com a autors, les persones físiques o jurídiques que per acció o omissió cometen alguna de les infraccions tipificades en aquesta norma.

2. Quan en relació amb els mateixos béns o serveis hagen intervingut diversos subjectes en la cadena de producció, elaboració, emmagatzematge, distribució o comercialització, cada un és responsable de les infraccions que, si és el cas, haja comés.

3. En les infraccions comeses en productes envasats, es considera responsable la firma o raó social el nom de la qual aparega en l'etiqueta, presentació o publicitat, llevat que el tenidor o tenedora demostre la falsificació o la mala conservació del producte i sempre que s'especifiquen en l'envasament original les condicions de conservació.

dictar resolució es el que tiene la competencia para sancionar la más grave.

Artículo 61. Competencia sancionadora de los municipios

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

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 62. Coordinación y colaboración administrativa

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

Artículo 63. Sujetos responsables

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

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

3. En las infracciones cometidas en productos envasados se considera responsable a la firma o razón social cuyo nombre figure en la etiqueta, presentación o publicidad, salvo que se demuestre la falsificación o la mala conservación del producto por su tenedor o tenedora y siempre que se especifiquen en el envasado original las condiciones de conservación.



4. Si el producte no porta les dades necessàries per a identificar-ne el responsable, segons el que estableix la normativa vigent, es considera responsable qui haja comercialitzat el producte, llevat que es puga identificar l'envasador. En els productes etiquetats en idioma diferent dels oficials s'han d'imputar la responsabilitat preferentment a l'empresa distribuïdora.

5. En les infraccions comeses en productes a granel, es considera responsable el tenidor o la tenidora, llevat que es puga demostrar que l'esmentada responsabilitat correspon a un tenidor o tenidora anterior.

6. En les infraccions comeses en la prestació de serveis es considera responsable la persona física o jurídica obligada a la prestació del servei.

7. Quan es tracte d'infraccions comeses amb ocasió de la comercialització o distribució de productes o serveis franquiciats, és responsable tant la persona o entitat venedora o prestadora directa del servei com la persona o entitat franquiciadora.

8. Les persones físiques o jurídiques que resulten presumptament responsables dels fets que siguen constitutius d'infracció administrativa, tenen la consideració d'interessades en els procediments sancionadors que instrueixen, en matèria de consum, les administracions públiques de la Comunitat Valenciana.

9. En els procediments sancionadors s'han de garantir a la persona presumpta responsable, entre altres, els drets següents:

a) A ser informada dels fets que se li imputen, de les infraccions que aquests fets puguen constituir i de les sancions que, si és el cas, se li puguen imposar, així com de la identitat de la persona instructora, de l'autoritat competent per a imposar la sanció i de la norma que atribueix aquesta competència.

b) A formular al·legacions i utilitzar els mitjans de defensa admesos per l'ordenament jurídic que siguen procedents.

c) Els altres drets reconeguts per la legislació estatal i autonòmica que siga aplicable.

Article 64. Lloc de comissió de la infracció

1. Les competències sancionadores previstes en aquest títol es refereixen a infraccions comeses al territori de la Comunitat Valenciana, amb independència de la nacionalitat i del lloc on radique el domicili social o la residència de l'empresa o professional.

2. Als efectes previstos en aquest títol, les infraccions s'entenen comeses en qualsevol dels llocs en què es desenvolupen les accions o omissions constitutives d'infracció i, en tots aquells en què es manifeste la lesió o risc per als interessos de les persones consumidores i usuàries protegides per la norma sancionadora.

3. En el cas de la publicitat i de les distintes modalitats de contractació a distància i de comerç electrònic, la infracció s'entén comesa on radique el domicili de la persona consumidora o usuària.

Article 65. Mesures provisionals

1. Les mesures previstes en el capítol III del títol III d'aquest text refòs poden ser adoptades en el mateix acord d'iniciació del procediment o durant la instrucció d'aquest per l'òrgan competent per a resoldre o per a iniciar el procediment, sempre que concórrega una situació de risc per a la salut o la seguretat de les persones consumidores o usuàries o puguen lesionar-se els seus interessos econòmics i socials.

2. Les mesures provisionals s'extingeixen amb l'eficàcia de la resolució administrativa que pose fi al procediment sancionador.

Article 66. Reposició de la situació alterada per la infracció i indemnització de danys i perjudicis

D'acord amb el que es preveu en l'article 28.2 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, les responsabilitats administratives que se'n deriven de la comissió d'una infracció són compatibles amb l'exigència a la persona infractora de la reposició de la situació alterada per aquesta al seu estat originari, així com amb la indemnització pels danys i perjudicis causats, que serà determinada i exigida per l'òrgan al qual corresponga l'exercici de la potestat sancionadora. Si no se satisfà la indemnització en el termini que a aquest efecte es determine en funció de la seua quantia, s'ha d'actuar en la forma prevista en l'article 101 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

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

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

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

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

8. Las personas físicas o jurídicas que resulten presumptamente responsables de los hechos que sean constitutivos de infracción administrativa, tienen la consideración de interesadas en los procedimientos sancionadores que se instruyan, en materia de consumo, por las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana.

9. En los procedimientos sancionadores se debe garantizar a la persona presunta responsable, entre otros, los siguientes derechos:

a) A ser notificada de los hechos que se le imputen, de las infracciones que tales hechos puedan constituir y de las sanciones que en su caso se les pudieran imponer, así como de la identidad de la persona instructora, de la autoridad competente para imponer la sanción y de la norma que atribuye tal competencia.

b) A formular alegaciones y utilizar los medios de defensa admitidos por el ordenamiento jurídico que resulten procedentes.

c) Los demás derechos reconocidos por la legislación estatal y autonómica que resulte de aplicación.

Artículo 64. Lugar de comisión de la infracción

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

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

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

Artículo 65. Medidas provisionales

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

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

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

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



CAPÍTOL II *Infraccions*

Article 67. Concepte

1. Constitueixen infraccions administratives en matèria de consum les accions o omissions dels distintes subjectes responsables tipificades en el present text refòs i en la resta de normativa general i sectorial en matèria de defensa de les persones consumidores i usuàries, i les pràctiques comercials deslleials amb les persones consumidores i usuàries.

2. Les infraccions es qualifiquen de lleus, greus i molt greus.

3. Al responsable de dues o més infraccions se li han d'imposar totes les sancions corresponents. No obstant això, en el cas que un sol fet siga constituït de dues o més infraccions, o quan una d'aquestes siga mitjà per a cometre l'altra infracció, la sanció o les sancions s'han d'imposar en proporció a la gravetat de la conducta. De la mateixa manera, té la consideració d'una sola infracció administrativa continuada la realització d'una pluralitat d'accions o omissions tipificades en aquesta norma que infringsquen un mateix mandat, en execució d'un pla preconcebut o aprofitant idèntica ocasió.

4. Té la consideració d'infracció administrativa permanent la realització d'una única acció o omisió tipificada en aquesta norma que es manté durant un període prolongat de temps.

Article 68. Protecció de la salut i seguretat de les persones consumidores i usuàries

Constitueixen infracció en matèria de protecció de la salut i seguretat de les persones consumidores i usuàries, excloses aquelles previstes en la normativa de salut pública i de seguretat alimentària:

1. Les accions o omissions que produïsqen riscos per a la salut o seguretat de les persones consumidores i usuàries, siga de forma deliberada o per negligència.

2. L'incompliment o desatenció dels requeriments o advertiments que concretament formulen les autoritats competents per a situacions específiques, a fi de corregir o evitar situacions o circumstàncies que puguen resultar perjudicials per a la salut o seguretat de les persones consumidores i usuàries.

3. L'incompliment de les disposicions sobre seguretat de productes, béns i serveis.

Article 69. Alteració, adulteració o frau en productes i serveis

Constitueixen infraccions per alteració, adulteració o frau en productes i serveis:

1. L'elaboració, distribució, subministrament o venda de productes a què s'haja afegit o sostret qualsevol substància o element per a variar-ne la composició o qualitat, o encobrir la inferior qualitat o alteració dels productes utilitzats.

2. L'elaboració, distribució, subministrament o venda de productes i serveis quan la composició, qualitat, quantitat, etiquetatge o preu no s'ajusten a les disposicions vigents, o diferisquen de les declarades o oferides.

3. La manipulació dels aparells o sistemes de mesura que es posen a la disposició de les persones consumidores i usuàries.

4. El frau quant a l'origen, qualitat, composició, quantitat, pes o mesura de qualsevol classe de productes, béns o serveis destinats al públic, o sobre la presentació d'aquests productes, o qualsevol altra informació que induïska o pugua induir a l'engany o confusió, o emmascarar la veritable naturalesa del producte, bé o servei.

5. L'incompliment, en la prestació de qualsevol tipus de serveis, de les condicions de qualitat, naturalesa, termini o preu, d'acord amb la normativa que resulte aplicable o amb les condicions pactades.

Article 70. Normalització tècnica, condicions de venda i documentació

Constitueixen infraccions en matèria de normalització tècnica, documentació i condicions o tècniques de venda i subministrament de productes i serveis:

1. L'incompliment de les disposicions que normalitzen productes i serveis, així com d'aquelles que regulen els requisits documentals i de funcionament establits en la normativa vigent reguladora de l'activitat.

CAPÍTULO II *Infracciones*

Artículo 67. Concepto

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

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

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

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

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

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

1. Las acciones u omisiones que produzcan riesgos para la salud o seguridad de las personas consumidoras y usuarias, sea en forma deliberada o por negligencia.

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

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

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

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

1. La elaboración, distribución, suministro o venta de productos a los que se haya adicionado o sustraído cualquier sustancia o elemento para variar su composición o calidad, o encubriendo la inferior calidad o alteración de los productos utilizados.

2. La elaboración, distribución, suministro o venta de productos y servicios cuando su composición, calidad, cantidad, etiquetado o precio no se ajuste a las disposiciones vigentes, o difiera de la declarada u ofertada.

3. La manipulación de los aparatos o sistemas de medición puestos a disposición de las personas consumidoras y usuarias.

4. El fraude en cuanto al origen, calidad, composición, cantidad, peso o medida de cualquier clase de productos, bienes o servicios destinados al público, o sobre su presentación o cualquier otra información que induzca o pueda inducir al engaño o confusión, o enmascarar la verdadera naturaleza del producto, bien o servicio.

5. El incumplimiento, en la prestación de todo tipo de servicios, de las condiciones de calidad, naturaleza, plazo o precio, de acuerdo con la normativa que resulte aplicable o con las condiciones pactadas.

Artículo 70. Normalización técnica, condiciones de venta y documentación

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

1. El incumplimiento de las disposiciones que normalicen productos y servicios, así como de aquellas que regulen los requisitos documentales y de funcionamiento establecidos en la normativa vigente reguladora de la actividad.



2. La posada al mercat de productes la comercialització dels quals haja sigut declarada prohibida per una norma o per una resolució administrativa, així com la comercialització d'aquells, que tot i necessitar autorització administrativa, no la tinguen, sempre que no estiga atribuïda a una altra autoritat.

3. L'incompliment de les normes reguladores de preus, incloses les referents a marcatge i exhibició d'aquests.

4. La realització de transaccions en què s'impose injustificadament a les persones consumidores i usuàries condicions, recàrrecs o cobraments indeguts, prestacions accessòries no sol·licitades o quantitats mínimes, així com la no-acceptació dels mitjans de pagament admesos legalment o oferits.

5. L'ús de pràctiques comercials deslleials amb les persones consumidores i usuàries i la realització de publicitat il·lícita que infringisquen el que s'ha disposat en les disposicions aplicables.

6. L'incompliment de les obligacions d'informació exigides en la normativa aplicable.

7. La negativa o falta d'expedició de la corresponent factura o document acreditatiu de les transaccions comercials o de la prestació de serveis, així com la seua emissió amb incompliment dels requisits preceptius.

8. No facilitar pressupost previ en els casos en què siga obligatori per la normativa corresponent.

9. No lliurar resguard de depòsit en els casos en què siga obligatori per la normativa corresponent.

10. Realitzar treballs de reparació, instal·lació o semblants a les persones consumidores i usuàries quan no hagen sigut sol·licitats o autoritzats per aquest.

11. La facturació de treballs no realitzats o de peces de qualitat inferior a la contractada.

12. Incloure en l'oferta, la promoció, la publicitat o el contracte, formats, dimensions de lletres o contrastes que en dificulten la lectura i la comprensió o que incumplem la normativa específica aplicable.

Article 71. Contractació a distància i fora d'establiments mercantils

Constitueixen infraccions en matèria de defensa de les persones consumidores i usuàries en la contractació a distància i fora d'establiments mercantils:

1. L'incompliment de les obligacions que la regulació de contractes celebrats a distància imposa en matèria d'informació i documentació que s'ha de subministrar a les persones consumidores i usuàries, dels terminis d'execució i de devolució de quantitats pagades, els enviaments no sol·licitats per les persones consumidores i usuàries amb pretensió de cobrament i l'ús de tècniques de comunicació que requereixen el consentiment exprés previ o la falta d'oposició de les persones consumidores i usuàries, quan no concórrega la circumstància corresponent.

2. L'incompliment del règim establert en matèria de contractes celebrats fora d'establiments mercantils.

Article 72. Garantia i servei postvenda

Constitueixen infraccions en matèria de garantia:

1. El no lliurament a les persones consumidores i usuàries de document de garantia en els termes previstos en la seua normativa específica.

2. La vulneració o inobservança del dret de garantia en la compra de béns de consum o prestació de serveis reconegut en la normativa específica.

3. La no assumptió o l'incompliment de la garantia comercial publicitada o lliurada a les persones consumidores i usuàries en el moment de l'adquisició de productes, béns o serveis.

4. Posar a la disposició de les persones consumidores i usuàries béns d'ús durador sense que hi haja peces de recanvi en la forma obligada, així com l'incompliment, per qui en cada cas estiga obligat, al deure de garantir l'existència de recanvis en les condicions establides per les lleis i reglaments.

5. Publicitar o induir les persones consumidores i usuàries a confiar en l'existència d'un servei tècnic postvenda quan açò no és cert, o no informar que està en un país diferent del domicili de les persones consumidores i usuàries, o que l'idioma per a relacionar-se és diferent de l'oficial d'Espanya o de l'utilitzat en el contracte.

2. La puesta en el mercado de productos cuya comercialización haya sido declarada prohibida por una norma o por una resolución administrativa, así como la comercialización de aquellos, que precisando autorización administrativa, carezcan de ella, siempre que no esté atribuida a otra autoridad.

3. El incumplimiento de las normas reguladoras de precios, incluidas las referentes a marcado y exhibición de los mismos.

4. La realización de transacciones en las que se imponga injustificadamente a las personas consumidoras y usuarias condiciones, recargos o cobros indebidos, prestaciones accesorias no solicitadas o cantidades mínimas, así como la no aceptación de los medios de pago admitidos legalmente u ofertados.

5. El uso de prácticas comerciales desleales con las personas consumidoras y usuarias y la realización de publicidad ilícita, infringiendo lo dispuesto por las disposiciones aplicables.

6. El incumplimiento de las obligaciones de información exigidas en la normativa aplicable.

7. La negativa o falta de expedición de la correspondiente factura o documento acreditativo de las transacciones comerciales o por la prestación de servicios, así como su emisión con incumplimiento de los requisitos preceptivos.

8. No facilitar presupuesto previo en los casos en que sea obligatorio por la normativa correspondiente.

9. No entregar resguardo de depósito en los casos en que sea obligatorio por la normativa correspondiente.

10. Realizar trabajos de reparación, instalación o similares a las personas consumidoras y usuarias cuando no hayan sido solicitados o autorizados por estas.

11. La facturación de trabajos no realizados o de piezas de calidad inferior a la contratada.

12. Incluir en la oferta, promoción, publicidad o contrato, formatos, tamaños de letras o contrastes que dificulten su lectura y comprensión o que incumplan la normativa específica aplicable.

Artículo 71. Contratación a distancia y fuera de establecimientos mercantiles

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

1. El incumplimiento de las obligaciones que la regulación de contratos celebrados a distancia impone en materia de información y documentación que se debe suministrar a las personas consumidoras y usuarias, de los plazos de ejecución y de devolución de cantidades abonadas, los envíos no solicitados por el consumidor con pretensión de cobro y el uso de técnicas de comunicación que requieran el consentimiento expreso previo o la falta de oposición de las personas consumidoras y usuarias, cuando no concorra la circunstancia correspondiente.

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

Artículo 72. Garantía y servicio pos-venta

Constituyen infracciones en materia de garantía:

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

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

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

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

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



Article 73. Informació i vigilància

Constitueixen infraccions en matèria d'informació, vigilància, investigació, inspecció, tramitació i execució:

1. La resistència, negativa o obstrucció a facilitar les tasques d'inspecció, a subministrar dades o informacions sol·licitades per les autoritats competents o els seus o les seues agents, en el curs de les funcions d'informació, vigilància, investigació, inspecció, tramitació i execució, ja siga per part de la titularitat de l'establiment com de les persones que actuen sota la seua dependència, en el termini concedit.

2. El subministrament d'informació inexacta o incompleta o l'incompliment dels requeriments d'esmena d'irregularitats efectuats per les autoritats de consum o els seus o les seues agents.

3. La manipulació, trasllat o disposició en qualsevol forma de les mostres depositades reglamentàriament, o de les mercaderies decomissades o subjectes a mesures provisionals per les autoritats competents.

4. L'incompliment de les mesures provisionals, adoptades per les autoritats competents, en els procediments iniciats com a conseqüència de les actuacions de control efectuades per a la deguda protecció dels drets reconeguts en aquest text refós i normes aplicables, així com l'incompliment de les mesures que resulten necessàries per a assegurar l'eficàcia de les resolucions administratives que pogueren recaure en els procediments sancionadors.

5. L'excusa reiterada, negativa o resistent a la compareixença de les persones físiques o jurídiques, davant de les dependències pròpies o de les autoritats competents, sempre que mitjance requeriment notificat i exprés respecte d'això per part de les autoritats competents o els seus agents, per portar a cap les tasques d'informació, vigilància, investigació, inspecció, tramitació i execució.

6. La coacció, amenaça, represàlia i qualsevol altra forma de pressió exercida sobre el personal funcionari encarregat de les actuacions a què es refereix aquesta norma.

Article 74. Altres infraccions

Es consideren també infraccions en matèria de consum:

1. La introducció de clàusules abusives en els contractes.

2. L'omissió del deure de notificació dins del termini i amb el contingut legalment exigible de la informació sobre cessió, titulització o retitulització de crèdits hipotecaris, ordinaris o altres a la qual tinguen legalment dret les persones consumidores i usuàries.

3. Les limitacions o exigències injustificades al dret de les persones consumidores i usuàries de posar fi als contractes de prestació de serveis o subministrament de productes de tracte successiu o continuat, l'obstaculització a l'exercici del dret de les persones consumidores i usuàries a través del procediment pactat, la falta de previsió d'aquestes o la falta de comunicació a les persones consumidores i usuàries del procediment per a donar-se de baixa en el servei.

4. Incloure en els contractes amb les persones consumidores i usuàries reexpedicions a condicions generals o característiques contingudes en textos o documents que no es faciliten prèviament o simultàniament a la conclusió del contracte, o sense permetre a l'adherent una possibilitat efectiva de conèixer-ne l'existència, l'abast i el contingut en el moment de la celebració d'aquell.

5. La no tinença de fulls de reclamacions en model oficial a disposició de les persones consumidores i usuàries, així com la falta de la corresponent informació sobre aquests fulls segons la normativa aplicable.

6. La negativa a facilitar els fulls de reclamacions a les persones consumidores i usuàries que els sol·liciten.

7. La negativa a satisfer les demandes de les persones consumidores i usuàries, siga quina siga la seua nacionalitat o lloc de residència, quan la seua satisfacció estiga dins de les disponibilitats de l'empresa, així com qualsevol forma de discriminació respecte a les indicades demandes, sense que això menyscapte la possibilitat d'establir diferències en les condicions d'accés directament justificades per criteris objectius.

8. Les conductes discriminatòries en l'accés als béns i la prestació dels serveis, i en especial les previstes com a tals en la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes.

9. Realitzar qualsevol conducta que comporte un incompliment dels deures, prohibicions i requisits establits legalment o reglamentàriament en benefici de les persones consumidores i usuàries si, després

Artículo 73. Información y vigilancia

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 74. Otras infracciones

Se considerarán también como infracciones en materia de consumo:

1. La introducción de cláusulas abusivas en los contratos.

2. La omisión del deber de notificación en plazo y con el contenido legalmente exigible de la información sobre cesión, titulización o retitulización de créditos hipotecarios, ordinarios u otros a la que tengan legalmente derecho las personas consumidoras y usuarias.

3. Las limitaciones o exigencias injustificadas al derecho de las personas consumidoras y usuarias de poner fin a los contratos de prestación de servicios o suministro de productos de tracto sucesivo o continuado, la obstaculización al ejercicio de tal derecho de las personas consumidoras y usuarias a través del procedimiento pactado, la falta de previsión de estas o la falta de comunicación a las personas consumidoras y usuarias del procedimiento para darse de baja en el servicio.

4. Incluir en los contratos con personas consumidoras y usuarias reenvíos a condiciones generales o características contenidas en textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, o sin permitir al adherente una posibilidad efectiva de conocer su existencia, alcance y contenido en el momento de la celebración de aquel.

5. La no tenencia de hojas de reclamaciones en modelo oficial a disposición de las personas consumidoras y usuarias, así como la falta de la correspondiente información sobre las mismas según la normativa aplicable.

6. La negativa a facilitar las hojas de reclamaciones a las personas consumidoras y usuarias que las soliciten.

7. La negativa a satisfacer las demandas de las personas consumidoras y usuarias, cualquiera que sea su nacionalidad o lugar de residencia, cuando su satisfacción esté dentro de las disponibilidades del empresario, así como cualquier forma de discriminación con respecto a las referidas demandas, sin que ello menoscabe la posibilidad de establecer diferencias en las condiciones de acceso directamente justificadas por criterios objetivos.

8. Las conductas discriminatorias en el acceso a los bienes y la prestación de los servicios, y en especial las previstas como tales en la Ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

9. Realizar cualquier conducta que suponga un incumplimiento de los deberes, prohibiciones y requisitos establecidos legal o reglamentariamente en beneficio de las personas consumidoras y usuarias si, tras el

del requeriment de l'administració i el transcurs del temps concedit per a això, no es porten a cap les correccions oportunes.

10. Qualsevol altre incompliment dels requisits, obligacions o prohibicions establides en la legislació en matèria de defensa de les persones consumidores i usuàries.

Article 75. Qualificació de les infraccions

1. Totes les accions o omissions recollides en els articles anteriors tenen la qualificació de lleus, excepte les assenyalades en els punts 2 i 3 d'aquest article.

2. En tot cas es qualifiquen de greus les infraccions següents:

a) Les dels punts 1 i 2 de l'article 68.

b) Les del punt 3 de l'article 68 quan afecten un col·lectiu objecte d'especial protecció.

c) Les de l'article 69, quan afecte un nombre considerable de persones consumidores i usuàries.

d) Les del punt 2 de l'article 70.

e) La del punt 3 de l'article 70, quan pugua resultar afectat un col·lectiu important de persones consumidores i usuàries o es realitzen reiteradament o deliberadament.

f) Les del punt 4 de l'article 70, quan resulte afectat un nombre considerable de persones consumidores i usuàries.

g) Les del punt 5 de l'article 70.

h) Les del punt 11 de l'article 70, quan la no realització del treball o la posada de peces d'inferior qualitat inferior puguen representar un risc per a la salut o seguretat de persones consumidores i usuàries.

i) Les descrites en l'article 71.

j) La dels punts 2 i 3 de l'article 72, quan pugua resultar afectat un col·lectiu important de persones consumidores i usuàries o es realitzen reiteradament o deliberadament.

k) Les del punt 1 de l'article 73 quan hi haja reiteració de la conducta per l'empresa infractora, o si es tracta d'un distribuïdora, importadora o fabricant no facilite la informació requerida per a la retirada d'un producte que pugua afectar la salut o seguretat de les persones consumidores i usuàries.

l) Les del punt 2 de l'article 73 quan de la informació facilitada s'ometen dades que puguen afectar la salut o seguretat de les persones consumidores i usuàries.

m) Les que obstaculitzen les tasques d'inspecció dels punts 3 i 6 de l'article 73.

n) Les assenyalades en els punts 1 i 2 de l'article 74.

o) Les que puguen afectar un nombre important de persones consumidores i usuàries o s'actue de forma dolosa o negligent en cas del punt 5 de l'article 74.

p) La comissió de dues infraccions lleus l'any immediatament anterior.

3. Les infraccions qualificades de greus, d'acord amb els apartats anteriors, tenen la qualificació de molt greus quan concórrega alguna de les circumstàncies següents:

a) Greu risc per a la salut.

b) Que produïsqen una alteració social greu que origine alarma o desconfiança en les persones consumidores i usuàries o afecte desfavorablement un sector econòmic.

c) Que la negativa a facilitar informació o prestar col·laboració als serveis de control o inspecció siga absoluta.

d) Que la persona infractora gaudisca de posició de domini en el mercat, o quan mitjançant aquestes infraccions obtinga uns beneficis desproporcionats.

e) La comissió d'una infracció greu l'any immediatament anterior, sempre que no siga al seu torn conseqüència de l'aplicació de la lletra p de l'apartat anterior.

f) Que s'acredite que l'omissió d'informació sobre la cessió, titulització o retitulització de crèdits hipotecaris, ordinaris o altres a la qual tinguen legítimament dret les persones consumidores i usuàries afecte la capacitat de la part deutora per a defensar-se en un procediment d'execució hipotecària.

requerimiento de la administración y el transcurso del tiempo concedido para ello, no se realizan las correcciones oportunas.

10. Cualquier otro incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en la legislación en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias.

Artículo 75. Calificación de las infracciones

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

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

a) Las de los puntos 1 y 2 del artículo 68.

b) Las del punto 3 del artículo 68 cuando afecten a un colectivo objeto de especial protección.

c) Las del artículo 69, cuando afecte a un número considerable de personas consumidoras y usuarias.

d) Las del punto 2 del artículo 70.

e) La del punto 3 del artículo 70, cuando pueda resultar afectado un colectivo importante de personas consumidoras y usuarias o se realicen reiterada o deliberadamente.

f) Las del punto 4 del artículo 70, cuando resulte afectado un número considerable de personas consumidoras y usuarias.

g) Las del punto 5 del artículo 70.

h) Las del punto 11 del artículo 70, cuando la no realización del trabajo o la puesta de piezas de inferior calidad inferior puedan suponer un riesgo para la salud o seguridad de las personas consumidoras y usuarias.

i) Las descritas en el artículo 71.

j) La de los puntos 2 y 3 del artículo 72 cuando pueda resultar afectado un colectivo importante de personas consumidoras y usuarias o se realicen reiterada o deliberadamente.

k) Las del punto 1 del artículo 73 cuando exista reiteración de la conducta por la empresa infractora o tratándose de una distribuidora, importadora o fabricante no facilite la información requerida para la retirada de un producto que pueda afectar a la salud o seguridad de las personas consumidoras y usuarias.

l) Las del punto 2 del artículo 73 cuando de la información facilitada se omitan datos que puedan afectar a la salud o seguridad de las personas consumidoras y usuarias.

m) Las que obstaculicen las tareas de inspección de los puntos 3 y 6 del artículo 73.

n) Las indicadas en los puntos 1 y 2 del artículo 74.

o) Las que puedan afectar a un número importante de personas consumidoras y usuarias o se actúe dolosa o negligentemente en caso del punto 5 del artículo 74.

p) La comisión de dos infracciones leves en el año inmediatamente anterior.

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

a) Grave riesgo para la salud.

b) Que produzcan una alteración social grave, originando alarma o desconfianza en las personas consumidoras y usuarias o afecten desfavorablemente a un sector económico.

c) Que la negativa a facilitar información o prestar colaboración a los servicios de control o inspección sea absoluta.

d) Que la persona infractora goce de posición de dominio en el mercado, o cuando mediante tales infracciones obtenga unos beneficios desproporcionados.

e) La comisión de una infracción grave en el año inmediatamente anterior, siempre y cuando no sea a su vez consecuencia de la aplicación de la letra p del apartado anterior.

f) Que se acredite que la omisión de información sobre la cesión, titulización o retitulización de créditos hipotecarios, ordinaris u otros a la que tengan legítimamente derecho las personas consumidoras y usuarias afecte a la capacidad de la parte deutora para defenderse en un procedimiento de ejecución hipotecaria.

CAPÍTOL III
Sancions

Article 76. Import de les sancions

1. Les infraccions han de ser sancionades amb advertència o multes compreses entre els imports que s'indiquen, de conformitat amb la normativa bàsica estatal:

a) Infraccions lleus: advertència o multa fins a 3.005,06 euros. La sanció consistent en advertència només pot imposar-se, una única vegada, per simples incompliments formals o desatenció a les simples indicacions de l'autoritat administrativa, quan siguin corregits durant la instrucció de l'expedient.

b) Infraccions greus: entre 3.005,07 i 15.025,30 euros.

c) Infraccions molt greus: entre 15.025,31 i 601.012,10 euros.

La imposició de sancions pecuniàries s'ha de fer de manera que la comissió de les infraccions no resulte més beneficiosa per a l'infractor o la infractora que el compliment de la norma infringida, per la qual cosa la quantia de la sanció en infraccions greus o molt greus pot superar-se fins a arribar al quintuple del valor dels béns o serveis objecte de la infracció.

2. Les anteriors quanties es troben, al seu torn, dividides d'acord amb el següent esquema:

a) Infraccions lleus:

– Grau mínim, des d'advertència fins a 1.000 euros.

– Grau mitjà, entre 1.000,01 i 2.000 euros.

– Grau màxim, entre 2.000,01 i 3.005,06 euros.

b) Infraccions greus:

– Grau mínim, entre 3.005,07 i 7.000 euros.

– Grau mitjà, entre 7.000,01 i 11.000 euros.

– Grau màxim, entre 11.000,01 i 15.025,30 euros.

c) Infraccions molt greus:

– Grau mínim, entre 15.025,31 i 210.000 euros.

– Grau mitjà, entre 210.000,01 i 405.000 euros.

– Grau màxim, entre 405.000,01 i 601.012,10 euros.

3. La graduació de les sancions s'ha de fer atenent la concurrència d'alguna de les circumstàncies següents:

a) Risc per a la salut.

b) Que s'incórrega en negligència greu o intencionalitat.

c) La situació rellevant en un sector del mercat.

d) Que el benefici il·lícit obtingut siga desproporcionat en relació amb el valor del producte, bé o servei.

e) Que pugua afectar previsiblement un nombre considerable de persones consumidores i usuàries contractants amb l'empresa infractora.

f) Que afecte un grup de persones pertanyents a un col·lectiu objecte d'especial protecció.

g) Reincidència, per comissió d'una infracció de la mateixa naturalesa, sancionada per resolució ferma l'any immediatament anterior.

h) L'incompliment reiterat de les prohibicions i requeriments realitzats formalment.

i) Que hi haja reiteració, en haver sigut sancionada per resolució ferma per la comissió d'altres infraccions tipificades en la normativa de protecció a les persones consumidores i usuàries, en els dos anys anteriors a la comissió de la nova infracció.

j) Els danys i perjudicis causats a les persones consumidores i usuàries.

k) La reparació dels danys i perjudicis causats a les persones consumidores i usuàries.

l) La rectificació de les irregularitats que han motivat la incoació de l'expedient.

4. Si iniciat un procediment sancionador, l'empresa infractora reconeix la seua responsabilitat i acredita haver rectificat les circumstàncies constitutives de la infracció comesa, tot això amb anterioritat a què es dicte la resolució de l'expedient, aquest es pot resoldre directament, amb la imposició de la sanció corresponent a la quantia mínima de cada un dels graus, o si és el cas, amb la sanció d'advertència.

5. En el supòsit de l'apartat anterior, notificada la resolució sancionadora si l'empresa infractora ingressa la quantia de la sanció imposada, dins dels quinze dies següents, li ha de ser descomptat un 20 per cent del seu import.

CAPÍTULO III
Sanciones

Artículo 76. Importe de las sanciones

1. Las infracciones deben ser sancionadas con apercibimiento o multas comprendidas entre los importes que se indican, de conformidad con la normativa básica estatal:

a) Infracciones leves: apercibimiento o multa hasta 3.005,06 euros. La sanción consistente en apercibimiento solo puede imponerse, por una sola vez, por meros incumplimientos formales o desatención a las simples indicaciones de la autoridad administrativa, cuando sean corregidos durante la instrucción del expediente.

b) Infracciones graves: entre 3.005,07 y 15.025,30 euros.

c) Infracciones muy graves: entre 15.025,31 y 601.012,10 euros.

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

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

a) Infracciones leves:

– Grado mínimo, desde apercibimiento hasta 1.000 euros.

– Grado medio, entre 1.000,01 y 2.000 euros.

– Grado máximo, entre 2.000,01 y 3.005,06 euros.

b) Infracciones graves:

– Grado mínimo, entre 3.005,07 y 7.000 euros.

– Grado medio, entre 7.000,01 y 11.000 euros.

– Grado máximo, entre 11.000,01 y 15.025,30 euros.

c) Infracciones muy graves:

– Grado mínimo, entre 15.025,31 y 210.000 euros.

– Grado medio, entre 210.000,01 y 405.000 euros.

– Grado máximo, entre 405.000,01 y 601.012,10 euros.

3. La graduación de las sanciones se debe hacer atendiendo a la concurrència de alguna de las siguientes circunstancias:

a) Riesgo para la salud.

b) Que se incurra en negligencia grave o intencionalidad.

c) La situación relevante en un sector del mercado.

d) Que el beneficio ilícito obtenido sea desproporcionado en relación con el valor del producto, bien o servicio.

e) Que pueda afectar previsiblemente a un número considerable de personas consumidoras y usuarias contratantes con la empresa infractora.

f) Que afecte a un grupo de personas perteneciente a un colectivo objeto de especial protección.

g) Reincidencia, por comisión de una infracción de la misma naturaleza, sancionada por resolución firme en el año inmediatamente anterior.

h) El incumplimiento reiterado de las prohibiciones y requerimientos realizados formalmente.

i) Que exista reiteración, al haber sido sancionada por resolución firme por la comisión de otras infracciones tipificadas en la normativa de protección a las personas consumidoras y usuarias, en los dos años anteriores a la comisión de la nueva infracción.

j) Los daños y perjuicios causados a las personas consumidoras y usuarias.

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

l) La rectificació de las irregularidades que han motivado la incoación del expediente.

4. Si iniciado un procedimiento sancionador el infractor reconoce su responsabilidad y acredita haber rectificado las circunstancias constitutivas de la infracción cometida, todo ello con anterioridad a que se dicte la resolución del expediente, se podrá resolver directamente este, con la imposición de la sanción correspondiente a la cuantía mínima de cada uno de los grados, o en su caso, con la sanción de apercibimiento.

5. En el supuesto del apartado anterior, notificada la resolución sancionadora si la empresa infractora ingresa la cuantía de la sanción impuesta dentro de los quince días siguientes le será descontado un 20 por ciento de su importe.



Article 77. Sancions complementàries per a les infraccions greus i molt greus

1. En el supòsit d'infraccions molt greus, pot acordar-se el tancament temporal de l'establiment, instal·lació o servei per un termini màxim de cinc anys. En aquest cas s'aplica la legislació laboral en relació amb les obligacions de l'empresa enfront de treballadors i treballadores.

2. L'autoritat competent per a resoldre l'expedient pot acordar com a sancions accessòries:

a) El decomís de la mercaderia adulterada, deteriorada, fraudulenta, no identificada o que pugua comportar risc per a la salut o els interessos econòmics de les persones consumidores i usuàries.

L'administració ha de decidir, en la mateixa resolució sancionadora, o amb posterioritat, la destinació que, dins de les previsions que reglamentàriament s'establisquen, haja de donar-se als objectes decomissats.

Aniran a càrrec de l'empresa infractora les despeses que originen les operacions d'intervenció, transport, depòsit i destrucció dels béns i productes, així com totes les altres que siguen necessàries per a assegurar-ne la destinació final.

b) La publicitat de les sancions imposades, quan hagen adquirit ferma en via administrativa, ha de fer referència als noms i als cognoms de les persones físiques responsables, la denominació o la raó social de les persones jurídiques responsables, la naturalesa i la qualificació de les infraccions i la quantia de les sancions. La publicitat s'ha de fer en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* i també pot fer-se a través dels mitjans de comunicació social que es consideren adequats a fi de previndre futures conductes infractores. El cost de la publicació de les resolucions ha d'anar a càrrec de la persona o l'empresa sancionada. Aquesta informació s'ha de facilitar al Consell de Persones Consumidores i Usuàries de la Comunitat Valenciana.

3. En els supòsits d'infraccions comeses en la comercialització de productes perillosos, per pràctiques comercials deslleials, publicitat il·lícita, garanties o existència de clàusules abusives, es pot imposar a l'empresa l'obligació d'advertir les persones consumidores i usuàries afectades, bé individualment quan estiguen identificades, bé mitjançant la inserció d'anuncis en mitjans de comunicació social.

4. El Consell pot acordar, per a les infraccions molt greus, la supressió, cancel·lació o suspensió total de qualsevol classe d'ajudes, crèdits o subvencions, reconeguts o sol·licitats en qualsevol dels òrgans o de les empreses públiques de la Generalitat.

5. Les empreses sancionades per la comissió d'infraccions molt greus poden ser inhabilitades per a contractar amb l'administració durant un període màxim de cinc anys, a partir de la data en què siga ferma i definitiva la sanció imposada.

CAPÍTOL IV

Prescripció

Article 78. Prescripció de les infraccions

1. Les infraccions a què es refereix aquesta norma prescriuen pel transcurs dels terminis següents: les molt greus als tres anys, les greus als dos anys i les lleus a l'any, comptats tots aquests des del dia en què la infracció s'haguera comés.

2. A l'efecte del còmput del termini de prescripció, s'han de tindre en compte les regles següents:

a) S'entén comesa la infracció el dia de finalització de l'activitat o el de l'últim acte amb què la infracció estiga plenament consumada.

b) En el cas d'infracció continuada, el termini comença a comptar-se des del dia en què es va realitzar l'última de les accions típiques incloses en aquella.

c) En el cas d'infracció permanent, el termini comença a comptar-se des que es pose fi a la situació il·lícita creada.

d) En el cas que els fets constitutius de la infracció foren desconeguts de manera general per no tenir qualsevol signe extern, el termini es computa des que es manifesten.

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

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

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

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

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

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

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

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

4. El Consell puede acordar, para las infracciones muy graves, la supresión, cancelación o suspensión total de toda clase de ayudas, créditos o subvenciones, reconocidos o solicitados en cualquiera de los órganos o de las empresas públicas de la Generalitat.

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

CAPÍTULO IV

Prescripción

Artículo 78. Prescripción de las infracciones

1. Las infracciones a que se refiere la presente norma prescriben por el transcurso de los siguientes plazos: las muy graves a los tres años, las graves a los dos años y las leves al año, contados todos ellos desde el día en que la infracción se hubiera cometido.

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

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

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

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

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



Article 79. Interrupció del termini de prescripció

1. La prescripció de les infraccions s'interromp en els termes previstos en l'article 30 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

2. Sense perjudici del que preveu l'apartat anterior, interromp la prescripció de les infraccions l'obertura d'un procés en via penal o la tramitació d'un altre procediment administratiu sancionador que impedeixen iniciar o continuar el procediment sancionador previst en aquesta norma.

Article 80. Prescripció de les sancions

1. Les sancions a què es refereix aquesta norma prescriuen pel transcurs del termini de quatre anys des que adquireixen fermesa en via administrativa.

2. La prescripció de les sancions s'interromp en els termes previstos en l'article 30 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

CAPÍTOL V
Procediment

Article 81. Procediment

1. La imposició de les sancions previstes en aquesta norma requereix la tramitació d'un procediment en els termes previstos reglamentàriament.

2. El termini màxim en què ha de notificar-se la resolució expressa d'un procediment sancionador és de sis mesos comptats des de la data de l'acord d'iniciació, transcorregut el qual se'n produeix la caducitat.

La declaració de caducitat de l'expedient no impedeix la incoació d'un nou expedient si no han prescrit les infraccions.

3. Les sol·licituds d'anàlisis contradictòries interrompen el termini de caducitat del procediment fins que se'n reben els resultats. El mateix ocorre amb les anàlisis diriments que siga necessari efectuar.

TÍTOL V
Solució extrajudicial de conflictes

Article 82. Foment de les solucions extrajudicials de conflictes

Sense perjudici de les accions legals i competències que pertanyen a l'àmbit dels òrgans judicials, les administracions públiques de la Comunitat Valenciana, en l'àmbit de les respectives competències, han de facilitar, en col·laboració amb les associacions de persones consumidores i usuàries i organitzacions empresarials de la Comunitat Valenciana i amb l'administració de l'estat, la disponibilitat per a les persones consumidores i usuàries de sistemes operatius de resolució extrajudicial voluntària i amistosa de conflictes i reclamacions que els afecten com a tals, sempre que no es tracte de supòsits en què concórrega intoxicació, lesió o mort, ni hi haja indicis racionals de delictes.

Article 83. Mediació de consum

1. La mediació de consum és un mecanisme pel qual les parts d'un conflicte, de forma totalment voluntària, són assistides per una persona mediadora imparcial per a aconseguir, per si mateixes, un acord per a la resolució del conflicte.

2. Els procediments de mediació de consum que desenvolupen les administracions públiques i les entitats privades de la Comunitat Valenciana han d'ajustar-se als principis de voluntarietat, confidencialitat, imparcialitat, transparència, eficàcia i equitat.

3. Les administracions públiques de la Comunitat Valenciana han de garantir la formació permanent de les persones mediadores de consum.

Article 84. Arbitratge de consum

1. Les administracions públiques de la Comunitat Valenciana, en l'àmbit de les respectives competències, han de potenciar i fomentar el desenvolupament del Sistema Arbitral de Consum, i dotar-lo per a això dels mitjans materials i humans que siguen necessaris. Per a aquest fi, han d'articular-se mecanismes eficaços mitjançant els quals difondre de manera suficient l'arbitratge com a mitjà de resolució extrajudicial de conflictes en matèria de consum.

Artículo 79. Interrupción del plazo de prescripción

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

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

Artículo 80. Prescripción de las sanciones

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

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

CAPÍTULO V
Procedimiento

Artículo 81. Procedimiento

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

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

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

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

TÍTULO V
Solución extrajudicial de conflictos

Artículo 82. Fomento de las soluciones extrajudiciales de conflictos

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

Artículo 83. Mediación de consumo

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

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

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

Artículo 84. Arbitraje de consumo

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



2. En l'organització de l'arbitratge de consum, les juntes arbitrials de consum constituïdes a la Comunitat Valenciana han de disposar d'una unitat d'arbitratge i una unitat de mediació en el procediment arbitral, d'acord amb el que estableix la normativa general de l'arbitratge de consum, el funcionament de les quals serà objecte de desplegament reglamentari.

3. Les juntes arbitrials de consum constituïdes a la Comunitat Valenciana, en el marc del que disposa la normativa general d'arbitratge de consum per als arbitratges sectorials, han de desenvolupar l'arbitratge de consum turístic amb les especialitats pròpies de la matèria, atenent el caràcter turístic de la Comunitat Valenciana, així com aquells altres arbitratges sectorials que es puguin establir.

4. En l'exercici de les seues competències i en el marc de la normativa aplicable, les juntes arbitrials de consum de la Comunitat Valenciana han d'utilitzar els mitjans electrònics i telemàtics en la tramitació dels procediments arbitrials, sempre que es garantisca la seguretat jurídica dels tràmits; igualment s'han d'emprar els sistemes de comunicació per videoconferència, sempre que puga acreditar-se la identitat de les persones compareixents.

5. Les administracions públiques de la Comunitat Valenciana, en l'àmbit de les respectives competències, han de promoure l'adhesió al Sistema Arbitral de Consum de les associacions de persones consumidores i usuàries i organitzacions empresarials i professionals, i poden subscriure convenis de col·laboració per al foment d'aquest sistema.

6. La Generalitat, en col·laboració amb les entitats públiques que desenvolupen actuacions en matèria d'arbitratge, ha de garantir la formació continuada d'àrbitres, en el marc del que disposa la normativa general d'arbitratge de consum.

Article 85. El sector públic i l'adhesió a l'arbitratge de consum

1. Les entitats o empreses que conformen el sector públic de la Comunitat Valenciana, que proveuen béns, productes, serveis, activitats o funcions destinats a persones consumidores i usuàries finals en règim de dret privat, han de presentar oferta pública de sotmetiment al sistema arbitral de consum a través de la Junta Arbitral de Consum de la Comunitat Valenciana, amb l'acord previ de l'òrgan de govern corresponent de l'entitat.

2. Les administracions públiques de la Comunitat Valenciana, en l'àmbit de les competències respectives, han de propiciar que les entitats o les empreses que gestionen serveis públics, serveis d'interès general o serveis universals en règim de concessió administrativa o que resulten adjudicatàries de contractes públics s'adheresquen al sistema arbitral de consum.

3. La Generalitat ha de considerar l'adhesió a l'arbitratge de consum com a requisit o mèrit objectiu en la valoració dels premis a la qualitat o en la concessió de distintius de qualitat que tinga establerts o puga crear.

4. Les administracions públiques de la Comunitat Valenciana han de tenir en compte l'adhesió a l'arbitratge de consum en l'atorgament d'ajudes i subvencions a les empreses i als establiments que ofereixen béns o serveis a les persones consumidores i usuàries.

DISPOSICIÓ ADDICIONAL

Única. Sobre el personal i les condicions d'accessibilitat en els establiments de distribució al detall i venda al públic de carburants i combustibles

1. Totes les instal·lacions de subministrament al detall de combustibles i carburants de venda al públic en general han de reunir els paràmetres i els requisits d'accessibilitat universal dins de la normativa aplicable en matèria d'accessibilitat, de manera que les persones amb diversitat funcional puguin fer ús de les seues instal·lacions i serveis de forma autònoma, inclosa la realització de les tasques de proveïment de carburant per si mateixes.

2. Com a obligació específica de protecció i tutela dels drets de les persones consumidores i usuàries amb diversitat funcional, quan aquestes instal·lacions de subministrament al detall de combustibles i carburants de venda al públic no reunisquen les condicions d'accessibilitat universal referides en l'apartat anterior, o fins i tot reunint-les, no queda plenament garantit el proveïment de carburant en règim d'autoservei per part d'aquestes persones, aquestes estacions inexcusablement han de disposar en la mateixa instal·lació, mentre romanguen obertes i en servei en horari diürn, almenys d'una persona responsable dels serveis

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana deben tener en cuenta la adhesión al arbitraje de consumo en el otorgamiento de ayudas y subvenciones a las empresas y a los establecimientos que ofrezcan bienes o servicios a las personas consumidoras y usuarias.

DISPOSICIÓN ADDICIONAL

Única. Sobre el personal y condiciones de accesibilidad en los establecimientos de distribución al por menor y venta al público de carburantes y combustibles

1. Todas las instalaciones de suministro al por menor de combustibles y carburantes de venta al público en general deben reunir los parámetros y requisitos de accesibilidad universal dentro de la normativa aplicable en materia de accesibilidad, de modo que las personas con diversidad funcional puedan autónomamente hacer uso de sus instalaciones y servicios, incluida la realización de las tareas de repostaje por sí mismas.

2. Como obligación específica de protección y tutela de los derechos de las personas consumidoras y usuarias con diversidad funcional, cuando estas instalaciones de suministro al por menor de combustibles y carburantes de venta al público no reúnan las condiciones de accesibilidad universal referidas en el apartado anterior, o aun reuniéndolas, no quedara plenamente garantizado el repostaje en régimen de autoservicio por parte de estas personas, estas estaciones deben inexcusablemente 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



que es presten, a fi d'assegurar els drets d'aquesta categoria de persones consumidores i usuàries pertanyents a col·lectius necessitats d'especial protecció reconeguts en aquesta norma.

Per a la determinació de si una instal·lació de subministrament de combustibles i carburants reuneix les condicions d'accessibilitat universal i disseny per a totes les persones requerides en el paràgraf anterior, l'administració de la Generalitat, a través del departament competent, pot demanar l'informe expert d'una comissió mixta integrada per tres persones procedents del personal tècnic especialista en matèria d'accessibilitat universal de l'administració mateixa i de les entitats del tercer sector implicades, com a instància independent i especialitzada, i en aquest s'ha de basar la decisió administrativa que corresponga respecte de l'obligatorietat de la presència del personal d'atenció al servei.

A l'efecte d'aquesta norma legal, es considera horari diürn la franja horària compresa entre les 7.00 i les 22.00 hores.

Les persones amb alguna discapacitat reconeguda l'afectació del grau d'autonomia de les quals els impedisca el subministrament de combustible per si mateixes han de ser ateses i auxiliades per la persona responsable del servei que es presta en les instal·lacions.

3. En el cas concret d'instal·lacions la titularitat de les quals corresponga a una societat que per llei tinga limitada la realització d'operacions amb terceres persones no sòcies i que, d'acord amb la Llei 34/1998, de 7 d'octubre, del sector d'hidrocarburs, es puga dedicar a subministrar directament gasolines i gasoils d'automoció a aquestes, es considera que es compleix el que estableix l'apartat 1 d'aquesta disposició sempre que en l'horari d'obertura al públic es dispose d'una persona treballadora de la societat que responga del servei que es presta.

A aquest efecte, les instal·lacions han de disposar d'un dispositiu de crida, dissenyat d'acord amb paràmetres d'accessibilitat universal, a disposició de la clientela, que els permeta requerir l'atenció immediata de la persona responsable dels serveis fora de l'horari diürn.

4. Aquesta disposició addicional s'ha d'aplicar de conformitat a la legislació vigent i a la Directiva 2006/123/CE del Parlament Europeu i del Consell, de 12 de desembre de 2006, relativa als serveis en el mercat interior.

DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA

Única. Règim transitori del deure d'informació

Les entitats bancàries, financeres i de crèdit han de comunicar la informació determinada en la secció segona del capítol IV del Títol II d'aquesta norma a totes les persones deutores, així com a les persones garants i avaladores, per préstecs de garantia hipotecària, o ordinaris i uns altres crèdits, amb independència de l'estat en què es trobe el procediment, fins i tot quan aquest haja finalitzat, que tinguen condició de persones consumidores i el seu crèdit haguera estat cedit, transmés o titulitzat, totalment o parcialment, amb anterioritat a l'entrada en vigor d'aquesta norma.

Per a complir amb aquesta obligació, disposen d'un termini de tres mesos comptadors des de l'entrada en vigor de la Llei 6/2019, de 15 de març, de la Generalitat, de modificació de la Llei 1/2011, de 22 de març, per la qual s'aprova l'Estatut de les persones consumidores i usuàries de la Comunitat Valenciana, en garantia del dret d'informació de les persones consumidores en matèria de titulització hipotecària i altres crèdits i davant certes pràctiques comercials. La verificació de l'incompliment d'aquesta obligació es qualificarà com a falta greu als efectes d'aquesta norma.

DISPOSICIONS FINALS

Primera. Aplicació de normativa supletòria

A més del que preveu aquesta norma, és aplicable el Text Refós de la Llei General per a la Defensa de les persones consumidores i usuàries i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, així com tota aquella normativa que la substituïska, complemente o desenvolupe, ja siga de forma directa, per tractar-se de normativa bàsica, ja siga de forma supletòria quan les disposicions estatals no tinguen caràcter bàsic.

Segona. Habilitació normativa

S'habilita el Consell per a dictar totes les disposicions que siguen necessàries per al desenvolupament i l'aplicació d'aquest text refós.

prestan, con objeto de asegurar los derechos de esta categoría de personas consumidoras i usuarias pertenecientes a colectivos necesitados de especial protección reconocidos en la presente norma.

Para la determinación de si una instalación de suministro de combustibles y carburantes reúne las condiciones de accesibilidad universal y diseño para todas las personas requeridas en el párrafo anterior, la administración de la Generalitat, a través del departamento competente, puede recabar el informe experto de una comisión mixta integrada por tres personas procedentes del personal técnico especialista en materia de accesibilidad universal de la propia administración y de las entidades del tercer sector implicadas, como instancia independiente y especializada, basándose en el mismo la decisión administrativa que corresponda respecto de la obligatoriedad de la presencia del personal de atención al servicio.

A los efectos de esta norma legal, se considera horario diurno la franja horaria comprendida entre las 7.00 y las 22.00 horas.

Las personas con alguna discapacidad cuya afectación de su grado de autonomía les impida el suministro de combustible por sí mismas serán atendidas y auxiliadas por la persona responsable del servicio que se presta en las instalaciones.

3. En el caso concreto de instalaciones cuya titularidad corresponda a una sociedad que por ley tenga limitada la realización de operaciones con terceras personas no socias 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 estos, se considera que se cumple con lo establecido en el apartado 1 de esta disposición siempre que en el horario de apertura al público cuente con una persona trabajadora de la sociedad que responda del servicio que se presta.

A tal efecto, las instalaciones deben contar con un dispositivo de llamada, diseñado de acuerdo con parámetros de accesibilidad universal, a disposición de la clientela, que les permita requerir la atención inmediata del responsable de los servicios fuera del horario diurno.

4. Dicha disposición adicional se debe aplicar de conformidad a la legislación vigente y a la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Única. Régimen transitorio del deber de información

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

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

DISPOSICIONES FINALES

Primera. Aplicación de normativa supletoria

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

Segunda. Habilitación normativa

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