LEY 6/2019, DE 20 DE FEBRERO, DEL ESTATUTO DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS DE EXTREMADURA

Nota: *Este texto carece de valor jurídico. Para consultar la versión oficial y auténtica puede acceder al fichero PDF del DOE.*

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I

Defender los derechos de las personas consumidoras y de las personas usuarias constituye todo un reto en nuestros días y aún más en el futuro. El mercado actual se caracteriza por la situación dominante que ocupan las grandes empresas, la enorme diversificación y continua aparición de productos y servicios, y las nuevas formas de comercialización y contratación.

En los nuevos hábitos de consumo hay aspectos que están vinculados, por un lado, a la propia crisis económica (que afectan al tema de la vivienda, a las necesidades más básicas y a las compras diarias) y por otro, al auge del comercio electrónico y a la consolidación de internet, como espacio ineludible donde se ejercen los derechos.

En un mercado como el nuestro, cada vez más globalizado e internacionalizado, la persona consumidora se encuentra la mayor parte de las veces muy lejos del responsable del producto o servicio que adquiere y, como consecuencia de ello, las posibilidades de que la persona consumidora se vea inmersa en situaciones de indefensión se multiplican. En un mercado cada vez más tendente a eliminar barreras transfronterizas debemos estar preparados con todos los instrumentos necesarios para crear un espacio en el que podamos disfrutar de todos los productos, bienes y servicios de la forma más segura posible.

II

La defensa de las personas consumidoras y personas usuarias es un principio rector de la política social y económica en nuestro país. La Constitución española ordena en su artículo 51 a los poderes públicos garantizar la defensa de las personas consumidoras y personas usuarias, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y sus legítimos intereses económicos. Igualmente, en el artículo 53 del texto constitucional se señala que dicha defensa debe informar la legislación positiva, la práctica judicial y la actuación de los poderes públicos. En este sentido, su reconocimiento, respeto y protección son una responsabilidad de la Administración pública.

Entre las competencias exclusivas atribuidas por la Ley Orgánica 1/2011, de 28 de enero, de Reforma del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Autónoma de Extremadura, se recoge en el artículo 9.18 las referidas a “Consumo. Regulación de las medidas de prevención, protección y defensa de los personas consumidoras y personas usuarias, de sus derechos y de los órganos y procedimientos de mediación. Lucha contra el fraude.”

En ejercicio de esta competencia, en virtud del entonces vigente Estatuto de Autonomía, aprobado por Ley Orgánica 1/1983, de 25 de febrero, se aprobó la Ley 6/2001, de 24 de mayo, del Estatuto de los Consumidores de Extremadura, en el

marco de la legislación básica del Estado, y en los términos en ella establecidos en materia de defensa de la persona consumidora y persona usuaria, de acuerdo con las bases y la ordenación de la actividad económica general y la política monetaria del Estado, las bases y coordinación general de la sanidad, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 38, 131 y 149.1.11, 13 y 16 de la Constitución española.

Esta ley ha sufrido varias modificaciones. La primera de ellas, operada por la Ley 18/2010, de 28 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Extremadura para 2011, ampliaba el derecho a la información que corresponde a las personas consumidoras, y correlativamente introducía las infracciones correspondientes. Posteriormente, la Ley 8/2016, de 12 de diciembre, de medidas tributarias, patrimoniales, financieras y administrativas de la Comunidad Autónoma de Extremadura, incluyó modificaciones sobre el procedimiento sancionador en materia de consumo, como consecuencia de la Sentencia del Tribunal Constitucional 10/2015, de 2 de febrero, que declaró la inconstitucionalidad y nulidad de artículos del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Con el fin de que las instalaciones de venta al público de gasolinas y gasóleos de automoción dispongan, al menos, en horario diurno de una persona responsable en la propia instalación se produjo la penúltima reforma, mediante la Ley 5/2017, de 16 de mayo, atendiendo con ello las características de nuestra región (con una población eminentemente rural y dispersa geográficamente, y mal comunicada debido a las escasas y deficientes infraestructuras ferroviarias) y, sobre todo, atendiendo y protegiendo de manera especial a los colectivos vulnerables como son nuestros “mayores” y/o personas con movilidad reducida. Esta obligación específica de protección a estas personas consumidoras y personas usuarias dota de un régimen de protección reforzado, tipificándose su incumplimiento como infracción grave.

La última de las modificaciones, y la de mayor calado, se ha realizado mediante la Ley 4/2018, de 21 de febrero, reforzándose las medidas contra las cláusulas abusivas y contra las prácticas comerciales agresivas de acoso a las personas consumidoras. Asimismo, se regula la atención telefónica de quienes comercialicen u ofrezcan productos, servicios o actividades a las personas consumidoras, así como los procedimientos de baja de servicios de tracto sucesivo, modificaciones unilaterales en las condiciones respecto al contrato original o interrupciones o bajas en servicios de suministros de carácter esencial. También acomete la regulación de la titulización de créditos, como una manifestación del derecho básico de información que asiste a la persona consumidora.

III

Junto a las modificaciones que se han ido introduciendo en nuestra Ley 6/2001, de 24 de mayo, del Estatuto de los Consumidores de Extremadura, se ha de tener en cuenta la reciente normativa europea, estatal y autonómica, que afecta directamente a las relaciones de consumo.

Así, la entrada en vigor de normas como la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, junto al Anteproyecto de Ley de Mediación en las Relaciones de Consumo de Extremadura, actualmente en tramitación, vienen a poner

de manifiesto la importancia que cobran los “sistemas alternativos de resolución de conflictos en materia de consumo”, importancia que viene determinada entre otras causas por el escaso valor económico de muchas de las reclamaciones, por las condiciones generales en la contratación, por la posición más débil de la persona consumidora y por el acceso poco fácil y costoso de las personas consumidoras a los Tribunales de Justicia .Y que viene a reforzar la voluntad de la Administración autonómica, en ampliar el abanico de estos sistemas alternativos a la justicia ordinaria, como lo demuestra que junto a los sistemas que disponemos actualmente (negociación asistida o conciliación y el sistema arbitral de consumo) se va a poder contar por parte de la población extremeña con la mediación de consumo. Por todo ello, se hace necesario determinadas plasmaciones en una norma general en materia de consumo como la presente.

Asimismo, ha sido tenida en cuenta jurisprudencia reciente que supone logros en la defensa de la posición de la persona consumidora y de la propia Administración como protectora de sus derechos. La sentencia dictada por la Sala 3ª del Tribunal Supremo con fecha 16 de septiembre de 2017, y fijaba como doctrina legal que la Administración puede sancionar la utilización de cláusulas abusivas en los contratos con personas consumidoras y personas usuarias en aplicación de los tipos infractores previstos en la ley sin necesidad de previa declaración judicial del orden civil, y cuya plasmación en derechos y obligaciones específicas recoge esta ley.

Por tanto, con la presente norma se pretende reforzar la defensa de los derechos de las personas consumidoras, adaptándose a los nuevos escenarios en los que se producen las relaciones de consumo, teniendo en cuenta al mismo tiempo las modificaciones anteriormente descritas, la aprobación de nueva legislación y la jurisprudencia reciente, todo ello unido a la experiencia acumulada a lo largo de estos años.

IV

La presente ley consta de cuatro títulos, divididos en capítulos, ochenta y tres artículos, dos disposiciones adicionales, dos disposiciones transitorias, una disposición derogatoria y una disposición final.

El título preliminar contiene el objeto, ámbito de aplicación y definiciones de los conceptos básicos de la ley, donde destaca una concepción actualizada de empresa con la inclusión de entidades sin personalidad jurídica, así como los intervinientes en el comercio electrónico y la sociedad de la información, en oposición a un concepto de persona consumidora en su interpretación tradicional.

El título I está dedicado a las personas consumidoras y se estructura en siete capítulos, siguiendo la relación establecida de estos derechos tal como aparece enumerada en el artículo 3. En la redacción de este título, y por extensión en todo el articulado de la ley, se ha optado por no reproducir los preceptos contemplados en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y otras normas sectoriales o transversales que resulten de aplicación, evitando reiteraciones innecesarias.

En el capítulo I se establece una regulación general de los derechos básicos de las personas consumidoras, concebido sobre el principio pro consumatore, según el cual las normas del ordenamiento jurídico que afecten a sus intereses han de interpretarse de la forma más favorable para estas, si bien al mismo tiempo se tienen en cuenta

otros principios básicos como la autonomía privada, la libertad de empresa o de unidad de mercado que tienen influencia directa en la relación de consumo.

Es de destacar dentro de este capítulo la preocupación por los colectivos en situación de especial protección, entendiendo que las nuevas formas de comunicación comercial y de contratación pueden colocar a determinadas personas consumidoras en una situación de especial inferioridad y subordinación que es necesario equilibrar a fin de evitar abusos que hagan más patente esta situación. En este sentido, cabe resaltar la obligación de elaborar por parte de la Administración una guía de lectura fácil, así como la inclusión de la población de núcleos rurales como colectivo de especial protección.

En el capítulo II se regula la protección de la salud y la seguridad, haciendo especial hincapié en la seguridad, toda vez que en el primero convergen con factores que ya están plasmados en la normativa sanitaria. La norma introduce como novedad la creación de la Red de Alerta Extremeña de Bienes y Servicios de Consumo para el establecimiento de un sistema de intercambio de información y coordinación de actuaciones en situaciones de urgencia a nivel autonómico, con lo cual se pretende agilizar la respuesta coordinada de todos los poderes públicos implicados ante una situación de riesgo para la seguridad de la persona consumidora.

El capítulo III está dedicado a la protección de los legítimos intereses económicos y sociales de las personas consumidoras, estableciendo los mecanismos para que las decisiones de las personas consumidoras en la adquisición de bienes y servicios sea racional.

A lo largo de todo el capítulo se recoge el concepto de relación de consumo que comprende el itinerario completo de las relaciones establecidas entre personas consumidoras y empresas y da cobertura a todo el espectro desde la oferta y publicidad hasta la atención post contractual, pasando lógicamente por la propia comercialización de los bienes y servicios, todo ello tanto en el ámbito del comercio tradicional como en el de la sociedad de la información.

Se establece la obligación de las empresas de atender a la persona consumidora ante cualquier circunstancia o incidencia que afecte al funcionamiento normal de las relaciones de consumo, no pudiendo interrumpir el servicio si hay reclamación pendiente de resolución. Asimismo, se regula la venta a domicilio y a distancia presidida por una técnica de comercialización inacostumbrada para las personas consumidoras por medios telefónicos, electrónicos y audiovisuales novedosos a fin de evitar prácticas comerciales agresivas.

El capítulo IV, dividido en dos secciones, regula la indemnización de los daños y perjuicios sufridos por las personas consumidoras. Este derecho tiene una importancia capital en el ámbito de las relaciones de consumo que les permite obtener, si procede, un resarcimiento ante actuaciones que menoscaben sus derechos.

La sección primera recoge las quejas reclamaciones y denuncias, en la que destaca una nueva regulación del servicio de atención al cliente, donde se establece el carácter gratuito de la atención telefónica, así como la obligación de las empresas que ostenten una marca de aceptar y tramitar las reclamaciones que la persona consumidora presente contra ésta. Por otra parte, también se exige a la persona consumidora reclamar ante la empresa, con anterioridad a la reclamación ante la Administración, y se obliga a aquella a contestar de manera adecuada y congruente en

un plazo determinado. Este y otros preceptos pretenden corregir prácticas de mercado que limitan los derechos de la persona consumidora y convierten a la Administración en la oficina de atención al cliente de las grandes empresas.

La sección segunda está dedicada a los sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos, mediación y arbitraje, con la finalidad de eliminar las barreras que obstaculizan el acceso de las personas consumidoras a la justicia sobre la base de tres elementos: el tiempo empleado, el coste económico soportado y la eficacia conseguida.

El capítulo V plasma el derecho a la información de la persona consumidora, como vehículo que le permita una elección consciente y racional ajustada a sus necesidades, así como una utilización segura y satisfactoria.

En el capítulo VI se desarrolla el derecho básico de las personas consumidoras a la educación, formación y divulgación en materia de consumo, atendiendo en primer término al desarrollo de la conciencia individual y colectiva de los niños y jóvenes en los hábitos del consumo responsable, crítico y activo, con el objeto de conseguir la información, reflexión, solidaridad y sostenibilidad en el consumo de bienes y servicios.

El capítulo VII regula la representación, consulta y participación de las personas consumidoras, donde se configura el Consejo de Consumo de Extremadura como órgano superior consultivo, participativo y asesor en materia de consumo de la administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

En el título II se regula la inspección y control de bienes y servicios, observando los principios de legalidad, objetividad, proporcionalidad, coordinación y eficacia. Dentro de este título, se recogen las disposiciones generales, funciones de la inspección y obligaciones de los inspeccionados; y, como novedades, la obligación por parte de la Administración autonómica de la elaboración del plan anual de vigilancia del mercado, la nueva estructura de los inspectores de consumo, se incluyen algunos aspectos relativos a las competencias y al régimen jurídico de la Inspección de Consumo y otras actividades de control como los estudios y la prospección de mercado, a fin de retroalimentar el plan anual mencionado anteriormente.

El título III, potestad sancionadora, está dividido en cuatro capítulos.

En el capítulo I se recogen las disposiciones generales de la potestad sancionadora, el carácter de las infracciones de consumo y la competencia sancionadora de la Comunidad Autónoma de Extremadura prestando atención a las posibles situaciones derivadas de la globalización y las nuevas prácticas contractuales. Se regulan, además, distintos aspectos de la comisión por acción u omisión, concurrencia de infracciones y otros principios observados en la potestad sancionadora, las actuaciones previas y las medidas provisionales. Destacan como novedades en este capítulo la equiparación de las empresas con establecimiento comercial permanente con las de la sociedad de la información, la posibilidad de dar publicidad tanto a las medidas previas y cautelares como a las propias sanciones.

El capítulo II tipifica las infracciones y las clasifica en función de la graduación. En términos generales, cabe apuntar que se ha adecuado la calificación a la realidad, de modo que determinadas infracciones son consideradas graves en cualquier caso y se han añadido también nuevos tipos infractores, como las relacionadas con la inclusión de cláusulas abusivas, así como diversas infracciones susceptibles de comisión en el

comercio electrónico y las relativas al nuevo marco europeo en materia de resolución extrajudicial de conflictos.

En el capítulo III dedicado a las sanciones, se ha realizado una revisión de las circunstancias agravantes y atenuantes en la determinación de las cuantías y extensión de las sanciones. Así, por ejemplo, se establece la reiteración en la conducta como circunstancia agravante de la sanción. Además, se incluye la posibilidad de exigir al infractor que reponga la situación alterada por la infracción a su estado original y, si procede, que indemnice a la persona consumidora por los daños y perjuicios probados, en cuyo caso operará como atenuante.

El capítulo IV fija las responsabilidades derivadas de las infracciones, diferenciando si la infracción se ha cometido en la comercialización de bienes identificados, bienes no identificados o en servicios, así como los intermediarios o representantes o que hagan ostentación de marca, lo que implica la introducción de nuevos criterios en esta materia.

Por último, se introducen dos disposiciones adicionales, la primera para regular las instalaciones de venta al público al por menor de gasolinas y gasóleos de automoción; y la segunda para regular la Promoción interna de agentes de inspección de consumo, en consonancia con las funciones descritas en el título II. Dos disposiciones transitorias, una disposición derogatoria y una disposición final.

TÍTULO PRELIMINAR
Disposiciones generales

Artículo 1*. Objeto y ámbito de aplicación.*

1. La presente ley tiene por objeto garantizar la defensa, promoción y protección de los derechos y legítimos intereses de las personas consumidoras en el ámbito territorial de Extremadura, en cumplimiento del mandato establecido en los apartados 1 y 2 del artículo 51 de la Constitución española y en el ejercicio de la competencia exclusiva que el artículo 9.1.18 de la Reforma del Estatuto de Autonomía confiere a la Comunidad Autónoma de Extremadura.
2. Esta ley será de aplicación a las relaciones entre personas consumidoras y empresas.

Artículo 2*. Definiciones.*

A los efectos de la presente ley, se entiende por:

a) Persona consumidora:

Son personas consumidoras las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

Son también personas consumidoras a efectos de esta ley las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial. Asimismo, serán personas consumidoras los destinatarios finales de bienes y servicios fabricados, distribuidos o simplemente comercializados a través de un medio electrónico o telemático.

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

Toda referencia a las personas consumidoras en la presente ley habrá de entenderse realizada a las personas consumidoras y a las personas usuarias.

b) Empresa:

Toda persona física o jurídica, así como las entidades sin personalidad jurídica, ya sea pública o privada, que actúe directamente o a través de otra persona, en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, tanto en el ámbito del comercio clásico como en aquellos que ofrezcan o intercambien sus bienes y servicios por vías telemáticas, informáticas o cualesquiera otras de las habituales en la sociedad de la información.

Serán también consideradas empresas, en los términos determinados en esta ley, con los límites que imponen el derecho estatal y el derecho comunitario europeo, los concesionarios de señales electrónicas, los operadores de redes y servicios de comunicaciones e intermediación electrónicas y, en general, todos los proveedores de acceso a redes y enlaces de telecomunicaciones, incluyendo los titulares de los medios de pago que permiten la materialización de las transacciones electrónicas, los registradores de dominio y proveedores de servicios de alojamiento de datos.

c) Bienes y servicios:

Son bienes y servicios los bienes muebles o inmuebles, productos o actividades utilizados o adquiridos por las personas consumidoras, o destinados a estas, con independencia del carácter individual o social, público o privado, de quien los produce, suministra o presta.

d) Precio:

Se entenderá por precio cualquier aportación que deba realizar la persona consumidora para la adquisición de un bien o la prestación de un servicio. Es precio cualquier contraprestación que soporte la persona consumidora con independencia de su denominación, tales como puntos, cánones, matrículas u otras análogas. El precio debe estar marcado y llevar desglosado los tributos, recargos, descuentos y costes adicionales por servicios, accesorios, financiación, aplazamiento del pago o similares.

e) Información accesible:
Se entenderá por información accesible la enviada por los medios más adecuados para asegurar su correcta percepción y comprensión por parte de las personas con discapacidades sensoriales.

TÍTULO I
Derechos de las personas consumidoras

CAPÍTULO I
Derechos básicos y principios generales

Artículo 3*. Derechos básicos de las personas consumidoras.*

Son derechos básicos de las personas consumidoras:

a) La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad.
b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.
c) La indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos.
d) La información correcta sobre los diferentes bienes y servicios.
e) La educación, formación y divulgación en materia de consumo, así como información ayuda y orientación por parte de la Administración competente.
f) La audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afectan directamente y la representación de sus intereses a través de las asociaciones, agrupaciones, federaciones o confederaciones de personas consumidoras legalmente constituidas.
g) Cualesquiera otros que puedan resultar reconocidos en el desarrollo reglamentario de esta ley o en cualesquiera leyes con incidencia directa o sectorial en materia de consumo.

Artículo 4*. Irrenunciabilidad de los derechos reconocidos a las personas consumidoras.*

La renuncia previa a los derechos que esta norma reconoce a las personas consumidoras es nula, siendo, asimismo, nulos los actos realizados en fraude de ley de acuerdo con lo establecido en el artículo 6 del Código Civil. Asimismo, se consideran nulas aquellas cláusulas contractuales que eximen de responsabilidad a la empresa por cualquier tipo de daño y perjuicio que pudiera causar a la persona consumidora.

Artículo 5. *Supuestos de especial protección.*

1. Las Administraciones competentes en materia de consumo velarán de modo especial y prioritario respecto a aquellos colectivos de protección especial, como los que se encuentran en la etapa de la infancia, la adolescencia, o la tercera edad, mujeres víctimas de violencia de género, personas con discapacidad física, psíquica o sensorial, personas con alergias e intolerancias alimentarias, personas consumidoras vulnerables por motivos económicos o en riesgo de exclusión social, inmigrantes y asilados, y que se encuentren en situación de inferioridad, subordinación, vulnerabilidad y un mayor grado de desprotección, o que una norma de rango legal o reglamentario así lo disponga.

2. Se prestará también especial atención a la población residente en las entidades locales con una población igual o inferior a 5.000 habitantes, que constituyen la base del medio rural.

3.- Asimismo se elaborará y difundirá una guía de lectura fácil sobre los derechos y deberes de las personas consumidoras dirigida preferentemente a personas con discapacidad física o psíquica o que en general tengas dificultades para la comprensión lectora.

4. Las personas con discapacidad, especialmente, deben tener garantizado el acceso adecuado a la información accesible sobre los bienes y servicios y el pleno ejercicio y goce de los derechos y garantías recogidos por la presente ley, del mismo modo que el resto de las personas consumidoras.

5. Los derechos a los que se refieren las letras d, e y f del artículo 3 deberán garantizarse mediante claridad, concisión y accesibilidad para todas las personas, especialmente para los colectivos que presenten dificultades de compresión, utilizando los medios adecuados para asegurar el entendimiento.

Artículo 6*. Interpretación a favor de la persona consumidora*.

1. Las normas que afecten a las personas consumidoras se interpretarán a favor de la persona consumidora. Las excepciones a dichas normas de protección a las personas consumidoras deberán ser objeto de interpretación estricta.

2. En el supuesto de confusión o diferencias interpretativas, toda publicidad, comunicación comercial, oferta, práctica o cláusula que sean de aplicación a una relación de consumo serán interpretadas a favor de la persona consumidora.

3. La Administración autonómica, en el ejercicio de su competencia exclusiva en materia de consumo, podrá interpretar, de acuerdo con lo establecido en los apartados anteriores, las normas de protección de las personas consumidoras, la información contenida en los documentos justificativos de la relación de consumo, así como las cláusulas de esta relación, especialmente en el ejercicio de la potestad sancionadora, sin perjuicio de su control por los tribunales de justicia.

Artículo 7*. Coordinación, colaboración y cooperación.*

1. Las Administraciones públicas de la comunidad autónoma deberán, en el marco de sus respectivas competencias, establecer una adecuada coordinación y colaboración administrativa para asegurar una homogénea protección de los derechos de las personas consumidoras en Extremadura, garantizando la continuidad y la eficacia de esta protección.

2. La cooperación económica, técnica y administrativa con las entidades locales se desarrollará con carácter voluntario, bajo las formas y en los términos previstos en las leyes, pudiendo tener lugar, en todo caso, mediante los consorcios y los convenios administrativos que se suscriban al efecto.

CAPÍTULO II
Protección de la salud y la seguridad

Artículo 8*. Deber general de seguridad.*

1. Los bienes y servicios puestos en el mercado deben ser seguros. El carácter gratuito de un bien o servicio no excluye la exigencia de que sea seguro.

2. Se consideran seguros los bienes y 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 elevado nivel de protección de la salud y seguridad de las personas.

3. Las empresas pondrán en conocimiento previo de la persona consumidora, por medios apropiados, los riesgos derivados de una utilización previsible de los bienes y servicios, especialmente aquellos que no sean inmediatamente perceptibles, habida cuenta de su naturaleza, características, duración y de las personas a las que van

destinados, con especial atención a las personas con discapacidad y a los menores de edad, conforme a lo previsto en la ley estatal y las normas reglamentarias que resulten de aplicación.

Artículo 9*. Obligaciones de las empresas en relación con la protección de la salud y seguridad.*

Cualquier empresa que intervenga en la puesta a disposición de bienes y servicios a las personas consumidoras debe actuar con la debida diligencia para proteger la salud y la seguridad de estas y está obligada, dentro de los límites de su actividad, a respetar las siguientes reglas:

a. Adoptar las medidas adecuadas para neutralizar los riesgos de seguridad y salud de sus bienes y servicios, sin necesidad de requerimiento previo de la autoridad competente. Estas medidas podrán consistir en la comunicación a los órganos competentes, la retirada de productos del mercado y, en la medida de lo posible, a las personas consumidoras que lo hubieran adquirido, la publicación de avisos especiales y aquellas otras que se consideren más eficaces para la obtener la finalidad perseguida.

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

c. Colaborar con los órganos administrativos competentes para evitar los riesgos que presenten los bienes y servicios que suministren. En concreto, deberán facilitar toda la información que se le exija en relación con un bien o servicio sospechoso o que esté siendo objeto de análisis.

d. Conservar los datos y documentos necesarios para la comprobación del origen y destino de los bienes, así como los relacionados con el lote de fabricación, durante el periodo que establezca la normativa específica y, en cualquier caso, al menos durante los tres años posteriores al cese de la actividad de la empresa. En los productos con fecha de caducidad o consumo preferente, este plazo podrá reducirse a un año a partir del final de esa fecha, siempre y cuando la normativa de aplicación no establezca plazos más amplios.

e. Otras obligaciones establecidas en el Real Decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, otras leyes complementarias y en el resto de normativa aplicable.

Artículo 10*. Actuaciones administrativas en materia de riesgos en la seguridad y salud*.

1. En situaciones de riesgo para la salud y seguridad de las personas consumidoras, las Administraciones públicas, en el ámbito de sus respectivas competencias, podrán adoptar las medidas que resulten necesarias y proporcionadas para la desaparición 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 con su conducta los hubiera originado, con independencia de las

sanciones que en su caso puedan imponerse. La exacción de tales gastos y sanciones podrá llevarse a cabo por el procedimiento administrativo de apremio.

2. Las Administraciones públicas, atendiendo a la naturaleza y gravedad de los riesgos detectados, podrán realizar las siguientes actuaciones:

a) Informar convenientemente a las personas consumidoras afectadas o que pudieran estar expuestas al riesgo, por los medios más apropiados en cada caso, incluidos avisos en prensa, radio, medios audiovisuales o cualesquiera otros. Esta información versará sobre los riesgos o irregularidades existentes, el bien o servicio afectado 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.
b) Prohibir temporalmente que se suministre o se exponga un producto o un lote de productos cuando existan indicios claros de su peligrosidad.
c) Prohibir la comercialización de un producto o de un lote de productos cuya peligrosidad se haya comprobado y determinar las medidas de acompañamiento necesarias para garantizar el cumplimiento de esta prohibición.
d) Organizar de manera eficaz e inmediata la retirada de un producto o de un lote de productos peligrosos ya puestos en el mercado y, si fuera necesario, su destrucción en condiciones adecuadas.
e) Clausurar temporalmente establecimientos.
f) Informar a las asociaciones de personas consumidoras y personas usuarias desde la página web del Instituto de Consumo de Extremadura u órgano competente en esta materia.
g) Tomar medidas en vía administrativa contra las empresas que han cometido estas posibles irregularidades.

3. La consejería competente en materia de consumo colaborará con otras Administraciones públicas competentes en el sistema de intercambio rápido de información para la detección de riesgos graves e inminentes de los bienes y servicios, conforme a lo dispuesto en la legislación básica del Estado.

4. Para adoptar las medidas previstas en las letras b), c), d) y e) del anterior apartado 2 de este mismo artículo, será necesario instruir de oficio el correspondiente procedimiento conforme a lo previsto en la normativa sectorial que resulte de aplicación. En defecto de norma sectorial aplicable, se seguirá el previsto en la Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en cuyo caso el procedimiento deberá resolverse y notificarse en el plazo máximo de seis meses.

Apartado 4 del artículo 10 modificado por el artículo 17.1 de la Ley 5/2022, de 25 de noviembre, de medidas de mejora de los procesos de respuesta administrativa a la ciudadanía y para la prestación útil de los servicios públicos.

Artículo 11. *Red de Alerta Extremeña de Bienes y Servicios de Consumo.*

1. Se crea la Red de Alerta Extremeña de Bienes y Servicios de Consumo, adscrita a la autoridad autonómica competente en materia de consumo, como estructura de coordinación, intercambio rápido de información y reacción ante situaciones de riesgo para la salud o seguridad de las personas consumidoras.

2. La estructura y funcionamiento de la Red de Alerta Extremeña de Bienes y servicios de Consumo se desarrollará reglamentariamente.

3. También se desarrollará reglamentariamente la obligación que tienen las fuerzas y cuerpos de seguridad, las organizaciones de personas consumidoras, los servicios médicos y otros agentes, tanto públicos como privados, de poner en conocimiento de la autoridad competente en materia de consumo los datos sobre accidentes sobre los que tengan conocimiento en esta materia.

CAPÍTULO III
Protección de los intereses económicos y sociales

Artículo 12*. Principio general.*

Las distintas Administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en el ámbito de sus respectivas competencias, velarán por el respeto a los legítimos intereses económicos y sociales de las personas consumidoras en los términos establecidos en esta ley, en la normativa básica estatal y demás normas de aplicación.

Artículo 13. *Documento justificativo de la contratación realizada.*

Las personas consumidoras tienen derecho a recibir un documento justificativo de la contratación realizada, que puede revestir la forma de factura, recibo, justificante o cualquier otro formato siempre que reúna las siguientes características:

a) Debe estar redactado de manera clara, sencilla, comprensible y como mínimo en castellano.
b) Los datos mínimos que debe contener son la identificación de la empresa responsable, haciendo constar su razón social y NIF, los conceptos que formen el objeto del contrato, la fecha de formalización y el precio, que irá desglosado para cada bien o servicio cuando el documento incluya varios.
c) La primera y sucesivas copias de la factura o documento justificativo deberán extenderse de forma gratuita.
d) Anulada por Sentencia del Tribunal Constitucional 72/2021, de 18 de marzo (BOE de 23 de abril de 2021)

Artículo 14. *Características esenciales de los bienes y servicios contratados.*

Las personas consumidoras tienen derecho a recibir información completa y comprensible de las características esenciales de los bienes y servicios puestos a su disposición en el mercado con la finalidad de que pueda determinar con carácter previo a la contratación, de modo claro e inequívoco, cuál es el bien o servicio objeto de venta o prestación.

Artículo 15. *Precio.*

1. Las personas consumidoras tienen derecho a conocer con antelación el precio del bien o servicio contratado, no pudiendo repercutirle ningún gasto que previamente no haya sido aceptado o no haya tenido oportunidad real de rechazar. Del mismo modo, no podrá deducirse el consentimiento de pagos adicionales utilizando opciones por defecto que la persona consumidora deba rechazar para evitar un incremento en el precio.

Todos los bienes y productos puestos a disposición de las personas consumidoras deberán ofrecer información fácilmente identificable y legible sobre el precio total que están obligados a satisfacer para su adquisición, con inclusión de toda carga, tributo o gravamen, así como los descuentos aplicables en su caso y los suplementos o incrementos eventuales. Si los gastos adicionales no pueden ser calculados previamente, debe indicarse su existencia y el método de cálculo. Los bienes y productos expuestos deberán incorporar de forma visible el precio de tal manera que la persona consumidora no necesite aclaración del vendedor para conocerlo.

2. Cuando se oferten productos, bienes y servicios con aplazamiento de pago o cualquier fórmula de financiación se informará por escrito, como mínimo:

a) Del precio total de adquisición, tanto al contado como con aplazamiento de pago.
b) Del número total de plazos, su importe y su periodicidad.
c) Del tipo de interés a aplicar.
d) En su caso, las cantidades parciales o totales a satisfacer por gastos de apertura, cancelación u otros que se pudieran generar.
e) De las garantías exigidas para asegurar el cobro de las cantidades aplazadas.

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

Artículo 16. *Oferta, promoción y publicidad.*

1. Las personas consumidoras tienen derecho a que la oferta, promoción y publicidad de los bienes y servicios ofertados se ajusten a la naturaleza, características, utilidad o finalidad y a las condiciones jurídicas y económicas de la contratación, no pudiendo, sea cual sea el soporte empleado, inducir a error o falsas expectativas en sus destinatarios.

2. Las distintas Administraciones públicas de Extremadura adoptarán, dentro del marco de sus competencias, las medidas precisas para vigilar que la actividad publicitaria se desarrolle de conformidad con los principios de veracidad, objetividad y autenticidad, persiguiendo cualquier manifestación publicitaria engañosa o ilícita que atente contra los legítimos intereses de las personas consumidoras. En este sentido, fomentarán la participación de las asociaciones de personas consumidoras en los procedimientos tendentes a cesar las campañas publicitarias que no respeten los principios citados.

Artículo 17. *Clausulado de los contratos.*

1. Las cláusulas generales, u otras no negociadas individualmente, con las personas consumidoras que se incorporen a un contrato, deberán estar redactadas con concreción, claridad y sencillez y con respeto a los principios de buena fe y justo equilibrio entre derechos y obligaciones de las partes, lo que excluye la utilización de cláusulas abusivas, ilegibles o incomprensibles. Las transacciones realizadas en el contexto de la sociedad de la información se entenderán llevadas a cabo en términos de condiciones generales de contratación.

En ningún caso se entenderá cumplido el requisito de legibilidad si el tamaño de la letra del contrato fuese inferior al milímetro y medio o el insuficiente contraste con el fondo hiciese dificultosa la lectura.

2. *Primer párrafo del apartado 2 del artículo 17 anulado por Sentencia del Tribunal Constitucional 72/2021, de 18 de marzo (BOE de 23 de abril de 2021)*

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

Artículo 18. *Información precontractual*.

Artículo 18 derogado por la disposición derogatoria única.2 de la Ley 5/2022, de 25 de noviembre, de medidas de mejora de los procesos de respuesta administrativa a la ciudadanía y para la prestación útil de los servicios públicos.

Artículo 19. *Información contractual*.

En la documentación contractual deben constar las condiciones generales y, si procede, el derecho de desistimiento y las condiciones y el plazo de su ejercicio, la existencia de garantías adicionales y la adhesión de la empresa a códigos de conducta o medios alternativos de resolución de conflictos.

Artículo 20*. Constancia de las condiciones de las ofertas*.

1. Las personas consumidoras tienen derecho a que quede constancia del contenido de la oferta, contratación, modificación contractual o condición realizada verbalmente por una empresa en la venta de bienes o la prestación de servicios en el momento en que se formule. Esta constatación podrá realizarse por cualquier medio o soporte siempre que sea duradero.

2. En el caso de utilizar un soporte sonoro, las empresas han de advertir a las personas consumidoras que la conversación se está grabando. Estas grabaciones serán facilitadas de modo gratuito a la persona consumidora en el plazo máximo de quince días desde su solicitud, en el formato elegido por esta.

3. Igualmente, las personas consumidoras tienen derecho a grabar las ofertas contractuales de las empresas y las conversaciones que mantengan con las empresas en las negociaciones contractuales, aunque deben advertir a la empresa de esta circunstancia cuando se haga la grabación.

4. El personal de las empresas que se comunique telefónica o telemáticamente con las personas consumidoras para ofrecer nuevos bienes y servicios o para modificar condiciones contractuales, estará obligado a identificarse de manera inequívoca, indicando como mínimo su nombre y apellidos, o el código de identificación asignado por la empresa.

Artículo 21*. Prácticas comerciales agresivas y desleales.*

1. Las personas consumidoras tienen derecho a no ser sometidas a prácticas comerciales agresivas y desleales, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal.

2. No se pueden ofrecer ni vender bienes o servicios a través de llamadas o mensajes telefónicos, tanto fijos como móviles, y con independencia del lugar desde donde se realiza la llamada, o mediante visitas a domicilio que no hayan sido aceptadas por los destinatarios. La persona o entidad responsable de la comunicación publicitaria o el vendedor o proveedor del producto o servicio están obligadas a acreditar dicha aceptación.

3. Se incluye en la limitación del apartado 2 el ofrecimiento mediante visitas a domicilio de servicios inherentes a un bien previamente adquirido y también de modificaciones y variaciones de un servicio previamente contratado.

4. Quedan excluidas de la limitación del apartado 2 las visitas relacionadas con el suministro de servicios básicos considerados legalmente como actividades de interés económico general y que tengan por objeto, únicamente, garantizar a los titulares o a los residentes el acceso a la red de distribución del suministro del servicio básico de que se trate. Esta exclusión no es aplicable a las empresas que comercializan estos servicios básicos.

5. No se pueden ofrecer ni vender bienes y servicios a través de comunicaciones publicitarias distribuidas en buzones de las personas consumidoras si estos han manifestado su oposición a recibirlas. Asimismo, en cada envío, las personas consumidoras deben ser informadas de los medios, sencillos y gratuitos, que deben tener a su disposición para poder oponerse a seguir recibiéndolas.

6. No se pueden ofrecer ni vender bienes y servicios a través de visitas a los domicilios o de llamadas o mensajes telefónicos, tanto fijos como móviles, si han sido previamente rechazados. A tal efecto, deben crearse los ficheros comunes de exclusión en que se pueden inscribir las personas que no desean recibir ofertas de productos o servicios mediante llamadas a teléfonos fijos y móviles o visitas a domicilio. La creación y el mantenimiento de estos ficheros deben adecuarse a la legislación en materia de protección de datos de carácter personal.

7. No se considera venta a domicilio, y por lo tanto no están sujetos a lo establecido en el presente artículo, el reparto de productos o la prestación de servicios solicitados o adquiridos previamente, mediante cualquiera de las modalidades de distribución comercial o de prestación de servicios. La acreditación de la solicitud o adquisición previa corresponde, en su caso, al vendedor o al proveedor del producto o servicio.

8. La carga de probar que la persona consumidora ha dado su consentimiento para que se le oferten bienes y servicios corresponde a la empresa. Asimismo, el consentimiento de la persona consumidora a pagar por bienes o servicios no puede presumirse, especialmente cuando se le ofrece gratuitamente, y su silencio no puede considerarse como consentimiento adelantado a un futuro cobro de esas prestaciones que, en el momento de contratar, se le ofrecen sin coste.

Artículo 22. *Presupuesto.*

1. Las personas consumidoras tienen derecho, salvo renuncia expresa y fehaciente, a la elaboración y entrega de un presupuesto previo en la adquisición de bienes y servicios en los que el precio no pueda ser determinado de forma directa o cuando así esté establecido en virtud de una normativa específica. En estos supuestos no podrá exigirse contraprestación alguna por su elaboración, sin más excepciones que las establecidas reglamentariamente.

2. Cuando se elabore un presupuesto, este deberá formalizarse por escrito o por cualquier otro soporte duradero, e indicar necesariamente, sin perjuicio de lo establecido en otras normas sectoriales, los siguientes elementos:

a) Identificación de la empresa, indicando su nombre y número de identificación fiscal.
b) Periodo de validez del presupuesto, que no será inferior a un mes.
c) Descripción de los servicios que se ofertan.
d) Identificación de los bienes que se entregan y el coste de los mismos.
e) Coste de la mano de obra, cuando proceda.
f) Otros conceptos, recargos e impuestos aplicables, debidamente desglosados.

3. No podrán recaer sobre las personas consumidoras errores de cálculo o de cualquier otro tipo cometidos en la elaboración del presupuesto, salvo que sea un error manifiesto y haya mala fe por parte de la persona consumidora.

4. Los presupuestos y sus modificaciones serán vinculantes, siempre y cuando hayan sido aceptados por escrito por las personas consumidoras.

Artículo 23*. Resguardo de depósito.*

1. Las personas consumidoras tienen derecho a recibir un resguardo de depósito de los bienes entregados a una empresa para su verificación, comprobación, reparación, sustitución o cualquier otra intervención.

2. En el resguardo de depósito debe figurar la identificación del depositante y del depositario, el objeto depositado, una descripción de su estado, la fecha de entrega, el motivo del depósito y la fecha prevista de realización del servicio. El bien se devolverá a la persona consumidora en el mismo lugar en el que se entregó.

3. Se considerará que el bien se entrega en buenas condiciones, salvo que así se indique de forma detallada en el resguardo de depósito o sea incompatible con el motivo del depósito, sin que sean posibles declaraciones genéricas. Asimismo, será de aplicación lo recogido en el artículo 24.5.

Artículo 24. *Garantía*.

1. La parte vendedora está obligada a entregar a la persona consumidora bienes que sean conforme con el contrato, respondiendo frente a ella de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del producto en los términos previstos en la legislación básica.

2. La parte vendedora no puede exonerarse de la responsabilidad del cumplimiento de la garantía mediante la remisión al servicio de atención al cliente, o al servicio técnico correspondiente.

3. La persona consumidora dentro de los términos de los artículos 120 y 121 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, podrá exigir la devolución del importe abonado o la sustitución de un bien que haya sido reparado en garantía sin éxito dos veces en un plazo de seis meses.

4. La exoneración de la garantía debe motivarse mediante informe suscrito por personal técnico competente.

5. Cuando la empresa opte por recoger el bien mediante mensajería o transporte, se presupone que el bien presenta únicamente la deficiencia manifestada por la persona consumidora. En este caso, la empresa deberá articular algún sistema que proporcione a la persona consumidora un instrumento equivalente al resguardo de depósito.

Artículo 25. ***Servicio técnico y suministro de repuesto.***

1. La empresa responsable de la primera puesta en el mercado de los bienes de naturaleza duradera garantizará, de acuerdo con la legislación vigente, la existencia de un adecuado servicio técnico y el suministro de piezas de repuesto, incluidas las consumibles.

2. En los bienes de naturaleza duradera la persona consumidora tendrá derecho a un adecuado servicio técnico y a la existencia de repuestos durante el plazo mínimo de cinco años a partir de la fecha en que el producto deje de fabricarse.

3. La acción o derecho de recuperación de los bienes entregados por la persona consumidora al empresario para su reparación prescribirá a los tres años a partir del momento de la entrega.

Artículo 26*. Obsolescencia programada.*

Se prohíben las prácticas de obsolescencia programada, entendida como tales el conjunto de técnicas que introduzcan defectos, debilidades, paradas programadas, obstáculos para su reparación y limitaciones técnicas mediante las cuales un fabricante reduce de forma deliberada la durabilidad de la producción con el objeto de aumentar la tasa de reemplazo o sustitución.

A tal efecto, la vida útil estimada de los bienes de naturaleza duradera se considerará una característica esencial del producto. La información sobre la duración estimada de estos bienes en ningún caso puede entenderse como un aumento del plazo de la garantía legal.

Adicionalmente, se impulsarán medidas:

a) Para que las empresas faciliten la reparación de sus productos.
b) Para que las empresas mejoren la calidad y la sostenibilidad de los productos manufacturados.
c) Para establecer un sistema que garantice una duración de vida mínima de los productos adquiridos.
d) Para el fomento, sobre todo en fase de educación, del consumo responsable, con el objetivo que las personas consumidoras tengan en cuenta el impacto sobre el medioambiente, la huella ecológica y la calidad de los productos.
e) Para fomentar la realización de proyectos I+D+i basados en el diseño ecológico de los productos, la economía circular, el residuo mínimo y la economía de la funcionalidad.

f) Para fomentar una etiqueta voluntaria que incluya, en particular, la durabilidad del producto, el diseño ecológico, la capacidad de modulación de conformidad con el progreso técnico y la posibilidad de reparación.

Artículo 27. *Morosidad de las personas consumidoras.*

Las empresas solo podrán manifestar que una persona consumidora se encuentra en mora cuando exista un reconocimiento de deuda de la persona consumidora o un título ejecutivo que así lo declare, sin perjuicio del derecho a la exigencia de las obligaciones por parte de aquellas.

Para incluir a las personas consumidoras en ficheros de impagados es preciso que exista previamente una deuda cierta, vencida y exigible, debiéndose comunicar fehacientemente a la persona consumidora su inclusión en tales ficheros en el plazo máximo de quince días.

Cuando la deuda haya sido satisfecha, la empresa acreedora deberá realizar, en el plazo de quince días, las gestiones oportunas para la exclusión de la persona consumidora de los ficheros de impagados en los que se hubiese incluido a consecuencia de la existencia de la referida deuda.

Artículo 28. *Contratos de tracto continuado*.

1. El procedimiento para darse de baja de un servicio de tracto continuado no puede contener más requisitos o presentar más dificultad que el procedimiento para darse de alta. En ningún caso se podrán utilizar intermediarios o interlocutores automáticos para dificultar o alargar el procedimiento de baja.

Además, en servicios de interés general, como energía, telecomunicaciones o suministro de agua, si tras solicitar la persona usuaria la baja o un cambio sustancial de las condiciones contractuales estos no se llevaran a efecto en el plazo máximo de veinticuatro horas o superior, si es la persona usuaria quien así lo solicita, esta tiene derecho a que no se le facture el servicio a partir de la solicitud de dicha baja o modificación sustancial del contrato. El plazo máximo mencionado en este párrafo se aplicará en defecto de otro establecido en la normativa estatal sectorial aplicable.

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

En cualquier momento la persona consumidora puede solicitar que se le proporcione por escrito la certificación de su baja en dicho servicio, así como las condiciones de la baja, que serán remitidas en el plazo más breve posible, preferentemente vía correo electrónico y, en todo caso, en un plazo no superior a cinco días laborables.

3. La empresa debe garantizar la continuidad y calidad en la prestación, de acuerdo con la información que se ha suministrado o la publicidad que se ha realizado.

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

5. No puede dejarse de prestar el servicio de tracto continuado por falta de pago de algún recibo o factura si la persona consumidora ha presentado alguna reclamación con relación al recibo o factura ante la empresa o por medio de los mecanismos judiciales o extrajudiciales de resolución de conflictos, salvo en los supuestos en que la normativa estatal sectorial prevea otra cosa. Será imprescindible en todo caso, como requisito previo a la posibilidad de efectuar el corte del servicio, la constancia de una deuda cierta, vencida y exigible, no entendiendo como tal cualquier deuda con una reclamación no resuelta.

6. Si alguna de las cláusulas de un contrato de prestación de servicios de tracto continuado es declarada abusiva, la empresa debe informar de ello a las/os clientes con contratos vigentes que la incluyan y debe comunicarles que esta cláusula dejará de aplicarse en los términos establecidos por la resolución o sentencia judicial. Esta comunicación debe hacerse constar, al menos, en la factura o liquidación inmediatamente posterior a la declaración de abusividad.

Inciso "y debe comunicarles que esta cláusula dejará de aplicarse en los términos establecidos por la resolución o sentencia judicial" anulado por Sentencia del Tribunal Constitucional 72/2021, de 18 de marzo (BOE de 23 de abril de 2021)

7. En caso de incumplimiento de la ejecución del contrato por parte de la empresa la persona consumidora deberá interponer la correspondiente reclamación que será contestada en el plazo recogido en el artículo 32.3, trascurrido el cual, si se mantiene el incumplimiento, la persona consumidora podrá desvincularse del contrato en su totalidad.

Artículo 29. *Titulización de créditos.*
Anulado por Sentencia del Tribunal Constitucional 72/2021, de 18 de marzo (BOE de 23 de abril de 2021)

CAPÍTULO IV
Indemnización por daños y perjuicios

Artículo 30. *Principio general.*

1. Las personas consumidoras, en el marco de la legislación estatal, tienen derecho a ser indemnizados por los daños y perjuicios que el consumo de bienes o la prestación de servicios les irroguen, salvo que aquellos daños y perjuicios estén causados por su culpa exclusiva o por la de las personas de las que deban responder civilmente.

2. Las autoridades competentes en materia de consumo deben adoptar las medidas adecuadas para propiciar que las empresas procedan a la reparación e indemnización de daños y perjuicios ocasionados a las personas consumidoras, facilitándoles la presentación, tramitación y, si procede, resolución de sus quejas, reclamaciones y denuncias a través de mecanismos telemáticos y electrónicos, sin perjuicio de la utilización de las vías judiciales que se consideren oportunas.

3. La empresa deberá asignar un número a cada queja, reclamación o denuncia presentada y acusar recibo de la misma de modo que la persona consumidora tenga

constancia de su interposición en el momento de su presentación, salvo que reglamentariamente se establezca un procedimiento específico con esta finalidad.

SECCIÓN 1ª. DE LAS QUEJAS, RECLAMACIONES Y DENUNCIAS

Artículo 31. *Quejas.*

Se entiende por queja la exposición que realiza una persona consumidora sobre unos hechos que han impedido o dificultado formalizar la relación de consumo para la adquisición, utilización o disfrute de los bienes y servicios frente a la que el ordenamiento jurídico no prevé ninguna reacción inmediata en el ámbito del consumo.

Artículo 32*. Reclamaciones.*

1. Se entiende por reclamación la exposición de un conflicto surgido en la relación de consumo mediante la que se solicita una solución o una compensación.

2. Para poder presentar una reclamación ante los organismos de consumo, será requisito necesario haber reclamado previamente ante la empresa, sin perjuicio de la obligación por parte de estos organismos de atender a consultas y ayudar a la tramitación de las reclamaciones.

3. Con independencia de la forma de presentación de las reclamaciones, las empresas deberán dar respuesta adecuada a las mismas en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo de un mes desde su presentación.

4. En los servicios de tracto continuado, para los supuestos relativos a las incidencias de continuidad del servicio la respuesta habrá de darse en el plazo máximo de dos horas, aplicándose el plazo general de un mes para el resto de los supuestos.

5. No podrá suspenderse un servicio con posterioridad a la presentación de una reclamación hasta que la empresa dé respuesta a la misma, salvo que la suspensión no esté relacionada con el motivo de la reclamación.

6. En el caso de bienes ofertados o servicios prestados de forma no presencial por empresas sin establecimiento abierto al público, estas deberán informar suficientemente de los procedimientos de reclamación, haciendo constar, al menos, una dirección postal y electrónica a las que las personas consumidoras podrán dirigir sus quejas y reclamaciones, en los términos descritos en el artículo 35.

Artículo 33*. Denuncias.*

1. Las personas consumidoras, de forma individual o por medio de las organizaciones que las representan, tienen el derecho de formular y presentar denuncias a los organismos administrativos competentes en materia de consumo. A efectos de esta ley se entiende por denuncia aquella comunicación dirigida a la Administración competente en materia de consumo que informe de la existencia de unos hechos, circunstancias o acontecimientos que pueden vulnerar la normativa de consumo.

2. Las denuncias presentadas serán examinadas por la autoridad de consumo, dando inicio a un expediente de control e inspección, y a la posterior incoación de un

procedimiento sancionador en el caso de que se apreciaran indicios de infracción administrativa, así como a la adopción de las medidas cautelares que fueran precisas.

3. La Administración pública competente debe comunicar a la persona o asociación de personas consumidoras y usuarias denunciante el inicio de oficio de las actuaciones pertinentes y debe indicarle los posibles efectos de la denuncia y su posición jurídica respecto a las presuntas infracciones.

4. Si en la denuncia faltan requisitos formales y la persona denunciante puede enmendar esta carencia, la Administración competente que la recibe debe darle un plazo no inferior a diez días para que lo haga.
Si el órgano al que se ha dirigido la denuncia no es el competente por razón de la materia o del territorio, este órgano debe enviarla al órgano que tiene atribuida la competencia material o territorial y debe comunicarlo a la persona denunciante.

5. La Administración competente, si no aprecia infracciones con relación a la denuncia presentada, debe adoptar un acuerdo motivado de archivo, indicándole a la persona denunciante los recursos pertinentes a interponer mediante comunicación expresa.

Artículo 34. ***Hojas de reclamaciones.***

1. Las empresas que comercialicen bienes o servicios en Extremadura tendrán a disposición de las personas consumidoras hojas de reclamaciones para la formulación de quejas, reclamaciones y denuncias en los términos y con los requisitos exigidos en su norma reguladora.

2. Reglamentariamente se regularán las hojas de reclamaciones y los supuestos concretos de su entrega, los requisitos y los procedimientos que se exijan para la presentación y tramitación.

3. La utilización de las hojas reclamaciones es compatible con la formulación de reclamaciones por cualquier otro medio admitido en derecho, incluidos los medios telemáticos.

4. Estas hojas podrán utilizarse tanto para presentar una reclamación frente al titular del establecimiento como respecto a otras empresas en los términos establecidos en el artículo 35.3.

5. La existencia de hojas de reclamaciones deberá ser anunciada en lugar visible, mediante cartel elaborado que siga las pautas de lectura fácil y en los términos en los que reglamentariamente se determine.

6. Todas las quejas y reclamaciones que se presenten por escrito deberán ser contestadas a las personas interesadas por las Administraciones competentes y por los sujetos responsables en el más breve plazo posible mediante escrito razonado.

Artículo 35. ***Servicio de atención a la persona consumidora.***

1. Las empresas deberán poner a disposición de las personas consumidoras un servicio de atención que, como mínimo, atenderá la presentación, tramitación y resolución de sus quejas y reclamaciones a través de medios rápidos y eficaces.

2. Por regla general, el servicio será prestado de forma personal y, en todo caso, gratuita y con un horario equivalente al de apertura de establecimientos comerciales.
En los supuestos de servicios de tracto continuado, las empresas prestadoras de los mismos deberán disponer de un teléfono de atención a la persona consumidora, totalmente gratuito para ella, que habrá de estar en funcionamiento durante las veinticuatro horas de los trescientos sesenta y cinco días del año.

3. Las empresas que sean intermediarias o distribuidoras oficiales de algún bien o servicio de otra empresa, o bien ostente su marca en un lugar visible para la persona usuaria, deberán aceptar y tramitar las reclamaciones que la persona consumidora interponga contra aquellas.

4. Los teléfonos de atención a la persona consumidora, que en todo caso serán gratuitos, deberán disponer de atención personalizada sin reenvíos a otros sistemas de atención a la persona consumidora y con un tiempo de espera no superior a un minuto.

5. Los servicios de atención a la persona consumidora, especialmente la no presencial, deberán dejar constancia de las quejas y reclamaciones planteadas por las personas consumidoras, teniendo derecho estas a recibir alguna referencia, recibo o indicación, que acredite su presentación.

Artículo 36. ***Códigos de buenas prácticas.***

1. La Administración de consumo debe fomentar la adopción de códigos de conducta como instrumentos de autorregulación y corregulación para mejorar la defensa de las personas consumidoras, dando adecuada respuesta a sus demandas, y asimismo, debe promover que estos códigos se adecuen a los principios del consumo responsable e incluir la perspectiva de género.

2. Los códigos serán elaborados por representantes de las asociaciones de personas consumidoras, así como por las organizaciones empresariales y profesionales más representativas de los sectores afectados y la Administración.

3. La Administración de consumo puede crear y otorgar, si procede, distintivos de calidad avalados por el Consejo de Consumo de Extremadura y determinar por reglamento los compromisos y obligaciones que deben asumir las entidades que se adhieran a ellos y su régimen de otorgamiento, retirada y publicidad.

SECCIÓN 2ª. RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS

Artículo 37*. Principios generales.*

1. La resolución extrajudicial de los conflictos derivados de una relación de consumo se canaliza principalmente por la mediación y el arbitraje de consumo, sin perjuicio de las materias o los sectores que tengan sistemas públicos extrajudiciales de resolución de conflictos.

2. La resolución extrajudicial de conflictos de consumo atiende las reclamaciones de las personas consumidoras y tiene carácter vinculante para las partes que se hayan sometido voluntariamente a ella, en los términos que establezca la legislación aplicable, sin perjuicio de la protección administrativa y judicial que proceda.

3. Pueden someterse a mediación y arbitraje los conflictos sobre materias de libre disposición, de acuerdo con las leyes aplicables.

4. La Administración de consumo impulsará y promoverá entre el sector empresarial la necesidad de introducir la perspectiva género y la de discapacidad en sus productos y servicios.

Artículo 38*. Fomento de los sistemas voluntarios de resolución de conflictos.*

1. La Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura debe impulsar, en colaboración con otras Administraciones y con las asociaciones de personas consumidoras y empresarios, la disponibilidad para las personas consumidoras y para las empresas de sistemas operativos de resolución voluntaria de conflictos y de reclamaciones en materia de consumo.

2. La Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en el ámbito de sus competencias, ejercerá las funciones de fomento, gestión y desarrollo de la mediación y del arbitraje de consumo que la legislación les atribuya, incluyendo a las empresas que operen por vía telemática o informática.

CAPÍTULO V
Derecho a la información de la persona consumidora

Artículo 39. *Derecho a la información.*

1. Las personas consumidoras tienen derecho a recibir una información veraz, completa, objetiva y eficaz de las características esenciales de los diferentes bienes y servicios que el mercado pone a su disposición, con el objeto de que puedan realizar una elección consciente, racional y ajustada a sus necesidades, así como una utilización segura y satisfactoria.

2. La información sobre los bienes y servicios comercializados en Extremadura que sea facilitada en los establecimientos mercantiles o difundida mediante anuncios publicitarios, deberá ser fácilmente accesible, debiendo estar redactada en castellano sin que induzca a error o falsas expectativas en sus destinatarios.

3. Las empresas deben estar en disposición de facilitar la información complementaria que les sean requeridas por las personas consumidoras.

4. Salvo en aquellos casos en los que se encuentre expresamente regulado, el secreto de fabricación no podrá ser invocado para incumplir la obligación de informar en los términos expuestos en este artículo.

5. Los bienes y servicios han de tener en un lugar visible, en su caso, las instrucciones para su montaje, uso, mantenimiento y efectos que puede producir sobre otros productos o sobre el medio natural, así como el tipo de embalaje. Se ha de procurar que los envases y embalajes de los productos, en lo posible, sean recuperables, tengan un tamaño reducido y no afecten negativamente al medioambiente.

CAPÍTULO VI
Educación, formación y divulgación en materia de consumo

Artículo 40. Derecho a la educación.

Las personas consumidoras tienen derecho recibir educación en materia de consumo con el objetivo:

a) De contribuir a la formación integral de la persona, atendiendo al desarrollo de la conciencia individual y colectiva de los niños y jóvenes en los hábitos del consumo responsable, crítico y activo, con el objeto de conseguir la información, reflexión, solidaridad y sostenibilidad en el consumo de bienes y servicios.
b) De desarrollar la capacidad de ejercer una elección libre, racional, crítica y saludable de los bienes y servicios ofrecidos, así como de hacer un uso correcto y responsable de ellos, incluida la fase de eliminación de los mismos.
c) De conocer sus derechos y deberes y la forma de ejercerlos individual y colectivamente con responsabilidad.

Artículo 41. ***Medidas en materia de educación.***

1. La Junta de Extremadura incorporará la perspectiva de género en todas las medidas que se adopten en educación a la persona consumidora.

2. Para garantizar los objetivos del artículo anterior, la Junta de Extremadura debe adoptar las siguientes medidas:

    a) Desarrollar curricularmente la educación en consumo en los diferentes niveles de la enseñanza reglada en que se considere más eficaz.
    b) Impulsar la formación permanente del personal de los centros educativos, de las asociaciones de padres y madres de alumnos y demás miembros de la comunidad educativa.
    c) Fomentar la elaboración y publicación de material didáctico de apoyo a la educación en consumo, incluyendo publicaciones especiales para personas con discapacidad
    d) Establecer colaboraciones con los organismos o entidades públicos con competencias en materia de consumo, con las instituciones competentes en materia de educación y con las asociaciones de personas consumidoras para el desarrollo de la educación en consumo.
    e) Promover el empleo de las nuevas tecnologías de la información al servicio de la educación en materia de consumo.
    f) Fomentar el establecimiento de centros permanentes de educación en consumo.

3. La educación de la persona consumidora estará orientada a la adecuación de las pautas de consumo hacia la utilización racional de los recursos, a la prevención del sobreendeudamiento, a la incorporación de valores ecológicos en las decisiones individuales de compra, uso, disfrute y eliminación de los productos de consumo y a la corresponsabilización y participación de las personas consumidoras en la conservación del medioambiente y en la consecución del desarrollo sostenible.

Artículo 42. ***Derecho a la formación.***

La Junta de Extremadura promoverá la formación continua y permanente de las personas consumidoras en los siguientes ámbitos:

a) La formación permanente de las personas como personas consumidoras, con especial atención a los colectivos especialmente protegidos y aquellos con necesidades específicas.
b) Fomentar la formación continuada del personal al servicio de las organizaciones públicas que tuviera relación con materias de consumo, en concreto de quienes desarrollen funciones de ordenación, inspección, control de calidad e información y, especialmente, por razones de proximidad al ciudadano, de los miembros de los cuerpos de policía local.
c) Promover la formación en materia de consumo del personal al servicio de las asociaciones de personas consumidoras y personas usuarias, para lo cual serán oídas sus demandas y sugerencias.
d) Promover la formación en materia de consumo de las empresas, para lo cual se procurará colaborar con las cámaras de comercio, los colegios profesionales y las asociaciones empresariales que desarrollen su actividad en la Comunidad Autónoma de Extremadura.
e) La formación de las personas que actúen como árbitros o mediadores de consumo en Extremadura.
f) Formación en el cooperativismo de consumo.
g) Fomentar la formación continuada dirigida al personal que, por sus competencias laborales, tenga relación directa con el cliente, en el conocimiento de pautas, reglas y recomendaciones a la hora de atender a personas con discapacidad intelectual.

Artículo 43. ***Medidas en materia de formación.***

1. La Junta de Extremadura elaborará un plan anual, con la colaboración de las asociaciones de personas consumidoras y personas usuarias, con las medidas concretas de formación que tenga previsto desarrollar en la siguiente anualidad. En la elaboración de este plan se escuchará a las Administraciones públicas y a los agentes económicos de los sectores implicados.

2. Además de las actuaciones que se recojan anualmente en el plan anterior, la Junta de Extremadura debe adoptar las siguientes medidas:

a) Favorecer en las organizaciones y movimientos juveniles, de protección a la infancia, de personas mayores y de apoyo a personas con discapacidad, las acciones dirigidas a la formación y defensa de las personas consumidoras.
b) Impulsar la investigación y los estudios avanzados en materia de consumo, especialmente en los bienes y servicios novedosos y en las formas de contratación.
c) Fomentar el asociacionismo de las personas consumidoras como medio eficaz para la defensa de sus derechos.
d) 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.
e) Impulsar y garantizar la formación en materia de consumo del personal de las asociaciones de personas consumidoras y personas usuarias y de las organizaciones empresariales.

Artículo 44. ***Utilización de medios de comunicación social.***

La Administración autonómica competente en materia de consumo llevará a cabo actuaciones de divulgación en materia de protección de los derechos e intereses

económicos de las personas consumidoras. Igualmente, realizará e impulsará la difusión de la información a las personas consumidoras en colaboración con entidades públicas y privadas y, de manera especial, con las asociaciones de personas consumidoras.

Artículo 45. ***Actuaciones administrativas en materia de divulgación.***

1. Las Administraciones públicas llevarán a cabo las siguientes actuaciones en materia de divulgación de información en materia de consumo:

a) Instituir concursos y premios para fomentar las actividades publicitarias destacables por su contenido informativo y su contribución al desarrollo de una libre elección por las personas consumidoras.
b) La difusión de estudios sobre la calidad de bienes y servicios, las formas de producción y comercialización y los hábitos de consumo.
c) Fomentar la utilización de etiquetas voluntarias: velar por el cumplimiento de los requisitos de información que deben incorporar los bienes y servicios, especialmente en el caso de productos modificados genéticamente, así como fomentar la utilización de etiquetas voluntarias informativas, entre ellas una específica de «producto no modificado genéticamente».
d) Promover entre las empresas regionales el fomento de etiquetado «braille» a favor de las personas consumidoras afectadas por deficiencias visuales, y otros sistemas como el de lectura fácil.
e) Fomentar la publicidad dirigida a conocer los bienes y productos elaborados o fabricados en Extremadura.
f) La formación de los agentes económicos que ponen en el mercado los bienes y servicios y de sus asociaciones empresariales y profesionales y sus gremios sobre los requisitos de su actividad relacionados con los derechos y deberes de las personas consumidoras, con especial incidencia en las afectaciones sobre las personas con discapacidad y demás colectivos vulnerables.
g) Se fomentará el material formativo en formato accesible.

2. Los órganos competentes en materia de defensa de la persona consumidora no podrán realizar publicidad directa ni indirecta de bienes y servicios o entidades con ánimo de lucro.

3. La Junta de Extremadura, a través de la consejería competente en materia de consumo, editará anualmente una memoria de las actuaciones realizadas en defensa de las personas consumidoras que será publicada en la web correspondiente de consumo de la Junta de Extremadura.

4. La Junta de Extremadura debe promover e impulsar la elaboración de estudios técnicos y encuestas sobre las dinámicas y los hábitos de consumo en Extremadura con los objetivos de planificar las políticas de consumo más adecuadas y de fijar los instrumentos que permitan a las personas consumidoras escoger mejor los bienes y servicios más adaptados a sus necesidades y exigencias. Estos estudios y encuestas, siempre y cuando sea técnica y jurídicamente viable, deben presentarse con datos desagregados por sexos y deben incorporar el estudio sobre el impacto por razón de género, así como su publicación en la correspondiente web de consumo de la Junta de Extremadura.

Artículo 46. ***La información a la persona consumidora a través de las nuevas tecnologías*****.**

Las Administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura dispondrán de mecanismos de información a la persona consumidora en soporte digital o electrónico, a través de Internet o de otros medios del ámbito de la sociedad de la información, en los términos que reglamentariamente se determinen y en el marco de lo dispuesto en los artículos siguientes.

Artículo 47. *Colaboración y cooperación.*

Los órganos competentes en materia de consumo, a través del Consejo de Consumo de Extremadura y demás instrumentos de colaboración y cooperación que se estimen necesarios, establecerán la colaboración con las entidades públicas y privadas autonómicas, estatales, comunitarias e internacionales, a la hora de llevar a cabo los diferentes planes y programas formativos y educativos en materia de consumo.

Artículo 48. *Oficinas de información y atención a las personas consumidoras*.

1. La Junta de Extremadura promoverá la creación de oficinas de información y atención a las personas consumidoras, de carácter público o privado atendiendo a los criterios de eficacia y eficiencia, cuyo ámbito podrá ser autonómico, municipal o supramunicipal.

2. Las oficinas de información a las personas consumidoras podrán desempeñar funciones en materia de prevención, protección, promoción y participación. Reglamentariamente se establecerán las funciones que deben realizar y los requisitos que deben cumplir para poder ser acreditadas por la Junta de Extremadura.

En todo caso, las oficinas de información a las personas consumidoras han de tener las siguientes funciones:

a) Informar, ayudar y orientar a las personas consumidoras para el adecuado ejercicio de sus derechos, así como ejercer la actividad de mediación, en su caso.
b) Recibir y acusar recibo de denuncias y reclamaciones de las personas consumidoras y de las asociaciones de personas consumidoras y traslado de las mismas, en su caso, al órgano administrativo competente para su resolución.
c) Realizar tareas de educación y formación en materia de consumo.
d) Realizar campañas informativas tendentes a conseguir un mejor conocimiento por parte de las personas consumidoras en relación con sus derechos y obligaciones, así como desarrollar programas dirigidos a mejorar el nivel de educación específica y formación de las mismas. Para el desarrollo de las campañas y programas, se contará con las propuestas y la colaboración de las asociaciones de personas consumidoras existentes dentro del ámbito de su actuación.
e) Disponer de documentación técnica y jurídica sobre temas de consumo, así como potenciar su investigación y estudio.
f) Recibir sugerencias o peticiones concretas, elevando estas a las autoridades competentes, a fin de modificar algunos de los servicios que prestan o bien establecer otros nuevos si se consideran necesarios.
g) Elevar consultas al Consejo de Consumo de Extremadura.
h) Colaborar, en su caso, con el Servicio de Control de Mercado del Instituto de Consumo de Extremadura o departamento equivalente.

i) Facilitar datos referentes al registro y autorización de bienes y servicios, y los de aquellos que se encuentren suspendidos, retirados o prohibidos por su riesgo y peligrosidad.

3. Las oficinas de información a las personas consumidoras de carácter privado solo pueden ser asumidas por una asociación o por un conjunto de asociaciones de personas consumidoras que se encuentren inscritas en el Registro de Asociaciones de Personas Consumidoras y Personas Usuarias de Extremadura o en el Registro Estatal de Asociaciones de Personas Consumidoras y Personas Usuarias.

4. Toda comarca contará con, al menos, una oficina comarcal de información a las personas consumidoras de carácter público.

La Administración de la comunidad autónoma o, en su caso, las comarcas, una vez hayan asumido estas competencias en materia de protección a las personas consumidoras, financiarán o subvencionarán las oficinas comarcales de información.

5. La Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, a través del departamento competente en materia de consumo, coordinará la labor de las oficinas de información a las personas consumidoras de titularidad pública, prestando a las mismas el apoyo técnico necesario para su implantación y funcionamiento, en los términos que reglamentariamente se determinen, y, en su caso, suscribir con las Administraciones locales convenios de colaboración para compartir la dotación de los medios técnicos y materiales adecuados para el cumplimiento de sus finalidades.

6. Las oficinas de información a las personas consumidoras procurarán tener servicios de interpretación de forma gratuita a las personas consumidoras con discapacidad.

CAPÍTULO VII
Representación, consulta y participación de las personas consumidoras

Artículo 49*. Ejercicio del derecho.*

El derecho a la representación, consulta y participación de las personas consumidoras en los asuntos que les puedan afectar será ejercido por las asociaciones de personas consumidoras y por el Consejo de Consumo de Extremadura.

Artículo 50. *Asociaciones de personas consumidoras.*

1. A efectos de esta ley, se consideran asociaciones de personas consumidoras y personas usuarias las asociaciones sin ánimo de lucro que, constituidas conforme a lo previsto en la legislación sobre asociaciones y reuniendo los requisitos específicos exigidos en la legislación estatal y sus normas de desarrollo y en la legislación autonómica aplicable, tengan como finalidad la defensa de los derechos o intereses legítimos de las personas consumidoras, incluyendo su información, formación y educación, bien sea con carácter general, bien en relación con bienes y servicios determinados.

2. También son asociaciones de personas consumidoras y personas usuarias las entidades constituidas con arreglo a la legislación de cooperativas que respeten los requisitos básicos exigidos en la legislación estatal y entre cuyos fines figure, necesariamente, la educación y formación de sus socios en materia de consumo y estén obligadas a constituir un fondo con tal objeto, según su legislación específica.

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

4. Se ha de fomentar la participación e integración de las mujeres en las asociaciones de personas consumidoras y personas usuarias, y en la composición de sus órganos directivos se tenderá a la paridad.

Artículo 51. ***Fomento de las asociaciones de personas consumidoras y personas usuarias.***

1. La Junta de Extremadura promoverá y fomentará el fortalecimiento del movimiento asociativo en el ámbito de la protección y defensa de las personas consumidoras. Además, deberá impulsarse la participación de la ciudadanía en estas asociaciones.

2. La Junta de Extremadura, en el ámbito de sus competencias, establecerá un marco de cooperación y colaboración con las asociaciones de personas consumidoras y personas usuarias, a los efectos de desarrollar programas conjuntos de protección de las personas consumidoras.

3. Las asociaciones de personas consumidoras podrán acceder a los instrumentos de colaboración previstos en el apartado anterior y a las subvenciones y ayudas que para la consecución de sus fines concedan las Administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura, cuando estén inscritas en el Registro de Asociaciones de Personas Consumidoras y Personas Usuarias de Extremadura y cumplan con las condiciones o requisitos que en cada caso se establezcan.

Artículo 52*. Funciones y derechos de las asociaciones de personas consumidoras.*

Son funciones y derechos de las asociaciones de personas consumidoras y personas usuarias, entre otros:

a) Informar, formar y educar a sus socios, pudiendo hacerlo extensible al conjunto de los ciudadanos en su calidad de personas consumidoras.
b) Asesorar y, en su caso, prestar asistencia jurídica a sus socios en el ejercicio y defensa de sus derechos e intereses, pudiendo hacerlo extensible al conjunto de los ciudadanos en su calidad de personas consumidoras.
c) Propiciar y participar en la resolución extrajudicial de conflictos entre personas consumidoras y empresarios y profesionales, de conformidad con lo previsto por la normativa aplicable.
d) Ejercer las correspondientes acciones judiciales o extrajudiciales en defensa de sus socios, de la asociación y, en general, de los intereses y derechos de las personas consumidoras de forma individual y colectiva.
e) Ser oídas preceptivamente en consulta en el procedimiento de elaboración de proyectos de ley y de disposiciones administrativas de carácter general que afecten a los intereses que representan; en el procedimiento de fijación de precios y tarifas sujetos a control de las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en cuanto afecten directamente a las personas consumidoras; y en el procedimiento de elaboración de condiciones generales de contratación de servicios prestados por las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura, bien directamente o a

través de empresas de capital mayoritariamente público. Se entenderá cumplido dicho trámite preceptivo de audiencia cuando las asociaciones citadas se encuentren representadas en los órganos colegiados que participen en la elaboración de la disposición o cuando en dicha elaboración se haya dado audiencia al Consejo de Consumo de Extremadura.

f) Tener presencia en los órganos de consulta y participación donde se conozcan asuntos que afecten directamente a los derechos e intereses de las personas consumidoras, de conformidad con las reglamentaciones específicas de los órganos de consulta y con las reglas de reparto que determine el Consejo de Consumo de Extremadura.
g) Intercambiar información y datos de las Administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura sobre los asuntos que afecten directamente a los derechos e intereses de las personas consumidoras, en el marco de la regulación estatal sobre el derecho de acceso a los registros y archivos administrativos y la protección de datos de carácter personal.
h) Ser declaradas de utilidad pública.
i) Integrarse en agrupaciones y federaciones de idénticos fines y, en su caso, de ámbito territorial más amplio.
j) Participar en sociedades mercantiles de acuerdo con los requisitos previstos en el artículo 28 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
k) Ser consideradas parte interesada en los procedimientos administrativos que hayan promovido, o a los que acudan en calidad de representante de las personas que lo promuevan, siempre y cuando hayan comparecido y los procedimientos afecten a la protección general de los intereses colectivos de las personas consumidoras. En todo caso, la asociación que sea considerada parte interesada en el procedimiento tendrá acceso a todos los datos y a la documentación de dicho expediente, respetando el resto de la normativa vigente aplicable.
l) La legitimación para ejercer las acciones declarativas, de cesación, de remoción, de rectificación, de resarcimiento y de enriquecimiento injusto de conformidad con lo previsto en la legislación estatal.
m) Solicitar y obtener información de las Administraciones públicas de Extremadura.

Artículo 53. ***Registro de las Asociaciones de Personas Consumidoras y Personas Usuarias.***

1. Para el ejercicio de los derechos reconocidos en la presente ley y las disposiciones específicas que la complementen, las asociaciones de personas consumidoras y personas usuarias deberán estar inscritas en el Registro de Asociaciones de Personas Consumidoras y Personas Usuarias de Extremadura, que será gestionado en el Instituto de Consumo de Extremadura o en el Registro Estatal de Asociaciones de Personas Consumidoras y Personas Usuarias, siempre que la asociación cuente con delegación o actividad en Extremadura.

2. El procedimiento y los requisitos de inscripción en este registro se determinarán reglamentariamente. No obstante, no podrán inscribirse aquellas asociaciones que incluyan entre sus miembros a personas jurídicas con finalidad de lucro, aquellas que participen o reciban ayudas de empresas suministradoras de bienes y servicios, sin perjuicio de las excepciones previstas en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de

noviembre, y las que efectúen publicidad comercial o meramente informativa de bienes y servicios.

Artículo 54. ***Consejo de Consumo de Extremadura.***

1. El Consejo de Consumo de Extremadura es el principal órgano consultivo, asesor y de participación en materia de consumo. Se configura como un órgano colegiado de representación en materia de consumo, integrado como mínimo por representantes de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias de ámbito regional o de ámbito estatal, pero con representación en Extremadura, así como de organizaciones empresariales y de autónomos, de cooperativas de consumo, de colectivos de especial protección y de representantes de las Administraciones públicas de Extremadura.

En todo caso, en la representación de los miembros del Consejo de Consumo de Extremadura se tenderá a la paridad de sus miembros y la representación de la Administración no podrá superar el límite del 40 % total de sus integrantes. Asimismo, se garantizará una participación significativa de las asociaciones de personas consumidoras y personas usuarias.

En la representación de colectivos de especial protección habrá, al menos, integrantes de las organizaciones de personas con discapacidad, de las personas mayores, de las organizaciones de protección de los derechos de niñas y niños y de los municipios extremeños, sin perjuicio de incluir a otros colectivos que se encuentren en situación de inferioridad, subordinación, indefensión o desprotección.

2. El Consejo de Consumo de Extremadura debe ser escuchado preceptivamente en trámite de audiencia en los siguientes procedimientos:

a) Elaboración de las leyes y disposiciones administrativas de carácter general que afecten directamente a los derechos e intereses de las personas consumidoras.
b) Cooperación interadministrativa para evitar que las quejas, reclamaciones y denuncias presentadas por las personas consumidoras y sus asociaciones queden sin la correspondiente atención por parte de las distintas administraciones competentes en cada caso.
c) Los procedimientos en que una disposición administrativa lo establezca.

3. Se atribuye, asimismo, al Consejo de Consumo de Extremadura el ejercicio de funciones de consulta, coordinación, información, asesoramiento e interlocución en materia de consumo en Extremadura, atribuyéndoles, entre otras, las siguientes funciones:

a) Emitir informes y dictámenes en materia de consumo en el ámbito de la comunidad autónoma, que serán publicados en la correspondiente web de consumo de la Junta de Extremadura.
b) Actuar como foro de discusión y debate permanente entre los distintos agentes intervinientes en el ámbito del consumo y entre estos y las distintas Administraciones públicas.
c) Participar en el seguimiento y control de las actividades realizadas por los órganos del departamento responsable en materia de consumo.
d) Realizar un balance anual sobre la problemática extremeña en materia de consumo y proponer las medidas que, a la vista del mismo, resulten

pertinentes, que será publicado en la correspondiente web de consumo de la Junta de Extremadura.

e) Potenciar las acciones formativas en estas materias.
f) Formular cuantas propuestas deban ser consideradas de interés en materia de protección de las personas consumidoras.
g) Solicitar información a las Administraciones públicas competentes sobre materias de interés general o sectorial que afecten a las personas consumidoras.
h) Fomentar prácticas de un consumo ético, justo, respetuoso con los derechos laborales y ecológicamente sostenible.

4. El Consejo de Consumo de Extremadura dispone de autonomía funcional y actuará con plena independencia y objetividad. El Consejo podrá constituir comisiones territoriales, comisiones sectoriales o comisiones de trabajo, cuyas propuestas y conclusiones habrán de ser sometidas a la ratificación del pleno del Consejo.

5. Reglamentariamente, se desarrollarán sus funciones, organización y funcionamiento.

TÍTULO II
Inspección y control de bienes y servicios

Artículo 55. ***Inspección general.***

1. Las Administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura con competencias en materia de consumo desarrollarán actuaciones de investigación, la vigilancia, el control y la inspección de los bienes y servicios con el fin de garantizar los derechos de las personas consumidoras.

2. Las actuaciones de vigilancia del mercado podrán recaer sobre todos los bienes y servicios ofertados o puestos a disposición de las personas consumidoras, así como también sobre los elementos, condiciones e instalaciones utilizados para su producción, distribución y comercialización.

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

4. Las actuaciones de la Inspección de Consumo se llevarán a cabo en cualquier lugar del territorio de la Comunidad Autónoma de Extremadura. Cuando una actuación de la Inspección haya de producir efectos fuera de Extremadura, y sin perjuicio de la posibilidad de realizar requerimientos de forma directa al inspeccionado, la Inspección podrá solicitar la colaboración de las autoridades competentes en dicho territorio cuando sea necesario para el esclarecimiento o comprobación de los hechos, e incluso acompañar presencialmente al personal de otras Administraciones en las actuaciones que tengan que llevar a cabo.

Artículo 56*. Plan anual de vigilancia del mercado.*

1. La Administración autonómica competente en materia de consumo elaborará un plan anual de vigilancia del mercado, en el cual se incluirán actuaciones de control e inspección sobre los bienes y servicios que hayan sido puestos a disposición de la

persona consumidora, sin perjuicio de otras medidas que pudieran resultar oportunas. Del contenido y de los resultados de este plan se informará a las entidades u órganos representativos de los intereses de las personas consumidoras y de los empresarios.

2. Para la mejora de los sectores afectados y de los intereses generales de las personas consumidoras se podrá hacer publicidad del resultado de estas actividades.

Artículo 57. ***Personal de la Inspección de Consumo.***

1. La actividad inspectora en materia de consumo será realizada por el funcionariado de la inspección de consumo, que se estructura en los siguientes grupos:

a)Inspectores e inspectoras de consumo, pertenecientes al grupo A, previa creación del correspondiente cuerpo, escala o especialidad.

b) Agentes de inspección de consumo, pertenecientes al grupo C.

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

3. Corresponde a los agentes de inspección de consumo la prestación de apoyo a las labores encomendadas a los inspectores de consumo y la ejecución de las acciones dirigidas al cumplimiento de las funciones establecidas en el artículo siguiente.

4. Los inspectores y agentes de inspección de consumo se regirán por su regulación específica, sin perjuicio de lo dispuesto en la presente ley y disposiciones que la desarrollen.

Artículo 57 modificado por el artículo 17.2 de la Ley 5/2022, de 25 de noviembre, de medidas de mejora de los procesos de respuesta administrativa a la ciudadanía y para la prestación útil de los servicios públicos.

Artículo 58. ***Funciones de la inspección de consumo.***

1. Al personal al servicio de la inspección de consumo le corresponderá, además de las funciones generales, aquellas que se establezcan reglamentariamente, y en todo caso las de vigilar, verificar y constatar el cumplimiento de la normativa que pueda afectar, directa o indirectamente, a los derechos de las personas consumidoras respecto a bienes y servicios que tengan como destinatarios finales a las personas consumidoras.

2. Las actuaciones de la inspección de consumo se planificarán y se ejecutarán observando los principios de legalidad, objetividad, proporcionalidad, coordinación y eficacia. El personal de la Inspección de Consumo está obligado a cumplir de modo estricto el deber de sigilo profesional sobre los asuntos que conozca en razón de su cargo.

3. Los inspectores y agentes de inspección de consumo tendrán, en el desarrollo de su actuación inspectora, la condición 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.

4. Los inspectores y agentes de inspección actuarán siempre acreditados, debiendo identificarse antes de ejercer las potestades derivadas de sus funciones, salvo que la identificación pueda frustrar la finalidad de la inspección.

5. Para el desarrollo de sus actuaciones inspectoras, el personal con funciones de inspección actuante o la autoridad competente en materia de consumo podrán solicitar el apoyo, concurso, auxilio y protección que les resulten precisos de cualquier otra autoridad.

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

7. Reglamentariamente podrá establecerse el régimen de disponibilidad del personal adscrito a la Inspección de Consumo, a efectos de garantizar el adecuado cumplimiento de sus funciones.

Artículo 59. ***Obligaciones de los inspeccionados.***

1. Las personas físicas y jurídicas, a requerimiento del personal con funciones de inspección actuante o de los órganos competentes, tendrán la obligación de consentir y facilitar las visitas inspectoras, así como las de:

a) Suministrar toda clase de información sobre instalaciones, bienes y servicios, permitiendo que el personal con funciones de inspección compruebe directamente los datos aportados.
b) Exhibir la documentación que sirva de justificación de las transacciones efectuadas, de los precios y márgenes aplicados y de los conceptos en los que se descomponen los mismos y demás documentos exigidos legalmente, así como aquellos que sean necesarios para determinar las responsabilidades pertinentes.
c) Facilitar la obtención de copia o reproducción de la documentación citada en el punto anterior.
d) Permitir que se practique la toma de muestras o que se efectúe cualquier otro tipo de control o ensayo sobre los bienes en cualquier fase de su comercialización. La Administración indemnizará por el valor de coste de los productos utilizados como muestra, o inutilizados durante los controles, con posterioridad a su realización. Si se detecta infracción, junto a la sanción que se imponga, podrá exigirse del responsable el pago de los gastos ocasionados.

2. Las personas físicas o jurídicas y, en su caso, sus representantes, titulares de las empresas, están obligadas a informar o presentar la documentación que les sea requerida en cualquier momento por los órganos competentes en materia de consumo, a efectos del control de bienes y servicios. De no aportarlos en el momento de la inspección, el inspector requerirá su entrega en el plazo de diez días hábiles.

3. Las Administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura, y en particular las consejerías con competencias en materia de consumo, sanidad y comercio, desarrollarán coordinadamente actuaciones de inspección y control sobre los bienes y servicios puestos a disposición de la persona consumidora, de forma que se arbitre un sistema de cooperación que permita el control y la posterior remisión de actuaciones entre ambas.

Artículo 60*. Citaciones.*

1. El personal de inspección de consumo podrá efectuar citaciones a fin de que las personas titulares de empresas, actividades o establecimientos, sus representantes legales o cualquier persona vinculada con estas, comparezcan en el lugar indicado por el personal de inspección, a los efectos de facilitar el desarrollo de la labor inspectora y para aportar la documentación precisa y toda la información o los datos que sean necesarios, incluida aquella con datos de carácter personal. La falta de comparecencia sin justa causa apreciada se entenderá como obstrucción a la inspección.

2. Estas citaciones podrán realizarse igualmente a cualquier persona consumidora, siempre que sea absolutamente imprescindible para la actividad inspectora.

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

Artículo 61. *Documentación de inspecciones.*

1. Los inspectores y agentes de inspección documentarán sus actuaciones mediante actas, comunicaciones e informes.

2. Las actas son documentos públicos cuyo procedimiento de elaboración y tramitación se regulará reglamentariamente. Los hechos constatados en las actas formalizadas por el personal con funciones de inspección en materia de consumo, observando los requisitos legales pertinentes, tendrán valor probatorio y presunción de certeza, sin perjuicio de las pruebas que en defensa de los respectivos derechos e intereses puedan señalar o aportar los propios interesados.

3. Las actas tendrán que ser firmadas por el inspector actuante y por el compareciente. Si este se negara a firmar, el inspector hará constar esta circunstancia, así como los motivos manifestados, si los hubiera, mediante la oportuna diligencia en el acta.

4. Los inspectores y agentes de inspección tendrán la obligación de emitir informes para el esclarecimiento de los hechos investigados y si resulta imposible o innecesario extender un acta de inspección. Los informes deben ir firmados.

5. Los hechos recogidos en los informes de la inspección tienen el mismo valor probatorio que los hechos constatados, contenidos o recogidos en las actas de inspección.

Artículo 62. *Otras actividades de control. Estudios y prospección de mercado.*

1. Las Administraciones competentes en materia de consumo pueden hacer directamente estudios, controles, ensayos, análisis y comprobaciones sobre los bienes, servicios y establecimientos donde se comercializan y se prestan, para establecer estrategias de actuación administrativa que aumenten la eficacia de la protección de las personas consumidoras.

2. El personal encargado de la actividad de estudio y prospección de mercado, para obtener la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones, puede quedar eximido de la obligación de identificarse.

3. Las irregularidades que se detecten durante las actividades de estudio y prospección de mercado deben comunicarse inmediatamente a los responsables para que adopten las medidas adecuadas para corregirlas, sin perjuicio de las actuaciones administrativas que puedan derivarse.

4. Puede hacerse publicidad de las actividades de estudio y prospección de mercado.

5. Las entidades colaboradoras y las organizaciones de personas consumidoras pueden realizar actividades de estudio y prospección de mercado por encargo de la Administración.

TÍTULO III
Potestad Sancionadora

CAPITULO I
Disposiciones generales

Artículo 63. ***Carácter de las infracciones en materia de consumo.***

1. Constituyen infracciones administrativas en materia de consumo las acciones y omisiones contrarias a la legislación vigente en esta materia.

2. Las infracciones en materia de consumo se califican como leves, graves y muy graves, de acuerdo con lo establecido en esta ley y en la normativa básica estatal.

3. Las infracciones en materia de consumo se considerarán, en todo caso, infracciones en materia de disciplina de mercado.

Artículo 64. ***Atribución de la potestad sancionadora.***

Corresponde a la Comunidad Autónoma de Extremadura la potestad para sancionar las conductas tipificadas como infracciones en materia de consumo, incluso aquellas que afecten a empresas que operen en sectores con regulación específica, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otra índole en que pueda incurrirse.

Artículo 65. ***Administración competente.***

1. La Comunidad Autónoma de Extremadura sancionará las infracciones en materia de defensa de las personas consumidoras cometidas en su territorio o a consecuencia de ofertas, comunicaciones comerciales o cualquier otro tipo de propuestas dirigidas a las personas consumidoras de la Autonomía, cualquiera que sea la nacionalidad, el domicilio de quien los realice e independientemente del lugar en que se ubiquen sus establecimientos.

2. Las infracciones se entenderán cometidas en cualquiera de los lugares en que se desarrollen las acciones u omisiones constitutivas de las mismas y, además, salvo en el caso de infracciones relativas a los requisitos de los establecimientos e instalaciones o del personal, en todos aquellos en que se manifieste la lesión o riesgo

para los intereses de las personas consumidoras protegidos 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 entenderá cometida en el lugar donde radique el domicilio de la persona consumidora o persona usuaria.

4. Las autoridades competentes en materia de consumo sancionarán, asimismo, las conductas tipificadas como infracciones en materia de consumo, cometidas por empresas de sectores que cuenten con regulación específica, y las prácticas comerciales desleales con las personas consumidoras.

Artículo 66. *Actuaciones u omisiones infractoras.*

1. Cada hecho infractor, ya sea una actuación u omisión, será sancionado independientemente aplicando la sanción correspondiente, salvo en el supuesto de concurrencia de infracciones, es decir, que un hecho constituya dos o más infracciones o cuando una sea el medio necesario para cometer otra, caso en que se aplicará la sanción prevista para la infracción más grave en su grado superior. No obstante, esta cantidad no excederá de la suma que le correspondería aplicar si se sanciona por separado.

2. Se considera que un hecho infractor es independiente de otro cuando la comisión de uno pueda realizarse sin la realización del otro y viceversa. En este supuesto se impondrán tantas sanciones como hechos realizados.

3. Tendrá la consideración de una sola infracción administrativa continuada la realización de una pluralidad de acciones u omisiones tipificadas en esta ley que infrinjan un mismo o semejante precepto, en ejecución de un plan preconcebido o aprovechando idéntica ocasión.

Artículo 67*. Non bis in idem.*

En ningún caso se producirá una doble sanción por los mismos hechos, siempre que se aprecie identidad de sujeto y fundamento en función de los mismos intereses públicos protegidos, todo ello sin perjuicio de que puedan exigirse las demás responsabilidades que se deduzcan de otros hechos o infracciones concurrentes.

En este supuesto, el órgano competente resolverá la no exigibilidad de responsabilidad administrativa en cualquier momento de la instrucción del procedimiento en que queden acreditadas estas circunstancias, realizando, en cambio, las actuaciones necesarias de coordinación con la Administración competente.

Artículo 68*. Concurrencia de procedimientos.*

1. Si iniciado un procedimiento sancionador se considera que los hechos pudieran ser constitutivos de ilícito penal, se comunicará al Ministerio Fiscal, suspendiéndose el procedimiento y los plazos de prescripción y caducidad hasta que recaiga resolución judicial y esta sea comunicada a la administración competente en materia de consumo.

2. El órgano competente suspenderá igualmente la resolución del procedimiento y los plazos de prescripción y caducidad cuando, por los mismos hechos, se esté

instruyendo una causa penal ante los tribunales de justicia hasta que recaiga resolución judicial. Las medidas administrativas que hubiesen sido adoptadas para salvaguardar la salud y seguridad de las personas se mantendrán en tanto la autoridad judicial no se pronuncie sobre las mismas.

3. En todo caso, los hechos declarados probados por resolución judicial penal firme vinculan a los órganos administrativos respecto a los procedimientos sancionadores que tramiten.

4. Si se acreditara que se está siguiendo un procedimiento por los mismos hechos ante los órganos de la Unión Europea, se aplazará la resolución del procedimiento suspendiendo el mismo, así como los plazos de prescripción y caducidad. La suspensión se levantará una vez que aquellos dicten resolución firme.

5. En caso de que los órganos comunitarios hubiesen impuesto una sanción, el órgano competente para resolver habrá de tenerla en cuenta a efectos de graduar la sanción que, en su caso, deba imponer, y podrá compensarla, sin perjuicio de declarar la comisión de la infracción.

Artículo 69. ***Actuaciones previas.***

1. Con anterioridad a la iniciación del procedimiento podrán realizarse actuaciones previas, al objeto de determinar con carácter preliminar si concurren circunstancias que justifiquen tal iniciación. En especial, estas actuaciones se orientarán a determinar, con la mayor precisión posible, los hechos susceptibles de motivar la incoación del procedimiento, la identificación de la persona o personas que pudiesen resultar responsables y las circunstancias relevantes que concurran en unos y otros.

2. Las actuaciones previas serán realizadas por los órganos que tengan atribuidas funciones de investigación, indagación e inspección en la materia o por la persona u órgano administrativo que determine el órgano competente para la iniciación o resolución del procedimiento.

Artículo 70. ***Medidas provisionales.***

1. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 56 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el personal inspector puede adoptar las medidas provisionales establecidas por dicha ley por razones de urgencia y extendiendo un acta de inspección motivada.

Entre las medidas que motivadamente podrán acordarse, con el fin de proteger los derechos de las personas consumidoras y en supuestos de riesgos para la seguridad y la salud, figurarán las de publicidad de las que se adopten para la salvaguarda de dichos derechos, especialmente los que pudieran afectar a una pluralidad indeterminada de personas o a colectivos de protección especial enumerados en el artículo 5 de esta ley.

2. Las medidas provisionales que se adopten deben ser confirmadas, modificadas o levantadas por medio de un acuerdo del órgano competente en el plazo más breve posible y, en ningún caso, en un plazo superior a quince días a partir del día siguiente al día en que se hayan adoptado. Este acuerdo debe notificarse a la persona inspeccionada.

En todo caso, dichas medidas quedarán sin efecto si no se inicia el correspondiente procedimiento sancionador en dicho plazo, o cuando el acuerdo de inicio no contenga un pronunciamiento expreso acerca de las mismas.

Artículo 71. ***Prescripción de infracciones y sanciones.***

1. Las infracciones muy graves prescribirán a los cuatro años, las graves a los tres años y las leves a los dos años; las sanciones impuestas por faltas muy graves prescribirán a los cuatro años, las impuestas por falta graves a los tres años y las impuestas por faltas leves a los dos años.

2. El plazo de prescripción de las infracciones comenzará a contarse desde el día en que la infracción se hubiera cometido. En el caso de infracciones continuadas o permanentes, el plazo comenzará a correr desde que finalizó la conducta infractora.

Interrumpirá la prescripción la iniciación, con conocimiento del interesado, del un procedimiento administrativo de naturaleza sancionadora, reiniciándose el plazo de prescripción si el expediente sancionador estuviera paralizado durante más de un mes por causa no imputable al presunto responsable.

3. El plazo de prescripción de las sanciones comenzará a contarse desde el día siguiente a aquel en que sea ejecutable la resolución por la que se impone la sanción o haya transcurrido el plazo para recurrirla.

Interrumpirá la prescripción la iniciación, con conocimiento del interesado, del procedimiento de ejecución, volviendo a transcurrir el plazo si aquél está paralizado durante más de un mes por causa no imputable al infractor.

En el caso de desestimación presunta del recurso de alzada interpuesto contra la resolución por la que se impone la sanción, el plazo de prescripción de la sanción comenzará a contarse desde el día siguiente a aquel en que finalice el plazo legalmente previsto para la resolución de dicho recurso.

CAPÍTULO II
Infracciones

Artículo 72. ***Infracciones leves.***

Son infracciones leves:

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

2. Elaborar, distribuir, suministrar u ofertar bienes y servicios sin cumplir correctamente los deberes de información que impongan o regulen las leyes y los reglamentos en relación con cualquiera de los datos o menciones obligatorias y por cualquiera de los medios previstos para tal información.

3. Salvo que suponga la comisión de una infracción grave, el incumplimiento de las normas relativas a registro, presentación, normalización o tipificación, marcado, etiquetado, envasado y publicidad de bienes y servicios.

Apartado 3 del artículo 72 modificado por el artículo 17.3 de la Ley 5/2022, de 25 de noviembre, de medidas de mejora de los procesos de respuesta administrativa a la ciudadanía y para la prestación útil de los servicios públicos.

4. El incumplimiento de las normas relativas a instalaciones, información de horarios, accesibilidad, documentación, información, libros o registros establecidos obligatoriamente para el adecuado régimen y funcionamiento de la empresa, instalación o servicio, para el control de la trazabilidad de los productos y como garantía para la protección de los intereses económicos de las personas consumidoras.

Apartado 4 del artículo 72 modificado por el artículo 17.3 de la Ley 5/2022, de 25 de noviembre, de medidas de mejora de los procesos de respuesta administrativa a la ciudadanía y para la prestación útil de los servicios públicos.

5. No disponer de hojas de reclamaciones oficiales, así como negarse a suministrarlos a las personas consumidoras que lo soliciten, aun no existiendo relación o negocio contractual efectivo, o entregarlas con incumplimiento de los requisitos preceptivos.

Apartado 5 del artículo 72 modificado por el artículo 17.3 de la Ley 5/2022, de 25 de noviembre, de medidas de mejora de los procesos de respuesta administrativa a la ciudadanía y para la prestación útil de los servicios públicos.

6. Suministrar libros de hojas de quejas y reclamaciones que no sean oficiales a las personas consumidoras que muestren su voluntad de presentar una reclamación.

7. No responder en el plazo previsto en esta norma de manera motivada y congruente a las quejas y reclamaciones que presenten las personas consumidoras.

8. No tener expuesto al público, en las condiciones establecidas reglamentariamente, el cartel anunciador de la existencia de hojas de quejas y reclamaciones.

9. Imponer injustificadamente a las personas consumidoras el deber de comparecer personalmente para ejercer sus derechos o realizar cobros, pagos o trámites similares, o exigir de forma abusiva la cumplimentación de impresos y la aportación de datos que impongan molestias desproporcionadas, así como obstaculizar, impedir o dificultar que las personas consumidoras puedan ejercer sus derechos.

10. No entregar recibo justificante, factura o documento acreditativo de las transacciones realizadas o servicios prestados cuando sea obligatorio o lo solicite la persona consumidora, así como realizarlo con incumplimiento de los requisitos preceptivos.

Apartado 10 del artículo 72 modificado por el artículo 17.3 de la Ley 5/2022, de 25 de noviembre, de medidas de mejora de los procesos de respuesta administrativa a la ciudadanía y para la prestación útil de los servicios públicos.

11. Cobrar o intentar cobrar a las personas consumidoras precios superiores a los anunciados, expuestos, o a los autorizados o impuestos por la Administración o comunicados a esta.

12. La ocultación a la persona consumidora de parte del precio mediante formas de pago, prestación no manifiestas o mediante rebajas en la calidad o cantidad reales respecto a las prestaciones aparentemente convenidas, así como la no aceptación de los medios de pago admitidos legalmente y ofertados.

13. El incumplimiento de las normas reguladoras de precios, incluidas las referentes a marcado y exhibición de los mismos.

14. Repercutir a la persona consumidora un pago adicional al precio en los términos del artículo 15 de esta ley.

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

16. El retraso injustificado en la devolución de las cantidades abonadas por la persona consumidora en caso de resolución del contrato por incumplimiento de las obligaciones del empresario previstas legalmente o establecidas en el contrato.

17. La negativa a satisfacer demandas de la persona consumidora cuando están dentro de las expectativas que razonablemente pueda esperar y su satisfacción está disponible para la empresa.

18. El incumplimiento de la obligación de entregar un resguardo de depósito a las personas consumidoras cuando se deposite un bien para cualquier tipo de intervención u operación, así como su emisión con incumplimiento de los requisitos preceptivos.

19. Realizar trabajos de reparación, instalación o similares útiles a la persona consumidora cuando no hayan sido solicitados o autorizados por este.

20. No dejar constancia de las reparaciones realizadas en garantía o sin contraprestación económica.

21. No entregar a las personas consumidoras las instrucciones de uso y mantenimiento o cualquier otro documento exigido por la normativa correspondiente, a los efectos de poder utilizar, ocupar, mantener y conservar un bien.

22. El incumplimiento de las disposiciones en materia de garantías y del régimen sobre conformidad de los bienes y servicios de consumo con el contrato y, en especial las obligaciones recogidas en el artículo 24 de esta ley. Así como la inadecuación de la asistencia técnica con relación a la ofrecida o exigible por la persona consumidora en la adquisición de tales bienes.

23. El incumplimiento de los términos recogidos en la garantía comercial, la falta de entrega del documento de garantía comercial en los casos previstos

legalmente, o su emisión con incumplimiento de los requisitos establecidos.

24. Resistirse u obstruir las actuaciones de la inspección, tanto por el inspeccionado como por terceros.

25. No suministrar la información y documentación requerida por las autoridades competentes o sus agentes; suministrar información inexacta o incompleta o documentación falsa; impedir o dificultar el acceso del personal inspector a los locales y dependencias para hacer visitas de inspección y control, y hacer actuaciones que comporten negativa u obstrucción a los servicios de inspección.

26. En general, el incumplimiento de los requisitos, de las obligaciones o prohibiciones establecidas en la presente ley, en la legislación sectorial y estatal que afecta a la materia y en las disposiciones que las desarrollan.

27. Cualquier acción dirigida a la obtención de la renuncia de los derechos reconocidos en esta ley y la realización de actos en fraude de ley, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4.

28. El incumplimiento de los preceptos, prohibiciones y limitaciones de esta ley y sus normas de desarrollo, salvo que esté tipificado de otro modo.

29. El incumplimiento del derecho de desistimiento cuando así se reconozca en la oferta, promoción, publicidad o el propio contrato.

30. La no aceptación de los medios de pago admitidos legalmente.

31. No entregar presupuesto, así como realizarlo con incumplimiento de los requisitos preceptivos.

32. Salvo que suponga la comisión de una infracción grave, el incumplimiento del deber de facilitar al consumidor la información previa al contrato legalmente exigible.

33. Salvo que suponga la comisión de una infracción grave, la elaboración, distribución, suministro o venta de bienes y prestación de servicios, cuando su composición, cantidad, peso, medida, calidad o características difieran de las declaradas u ofertadas por el empresario.

Apartados 29 a 33 del artículo 72 añadidos por el artículo 17.3 de la Ley 5/2022, de 25 de noviembre, de medidas de mejora de los procesos de respuesta administrativa a la ciudadanía y para la prestación útil de los servicios públicos.

Artículo 73. *Infracciones graves.*

Son infracciones graves:

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

la nueva infracción.

2. Las infracciones calificadas como leves cuando la cuantía del beneficio obtenido por la empresa o el daño causado a la persona consumidora sea igual o superior a 3.000 euros.

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

Apartado 3 del artículo 73 modificado por el artículo 17.4 de la Ley 5/2022, de 25 de noviembre, de medidas de mejora de los procesos de respuesta administrativa a la ciudadanía y para la prestación útil de los servicios públicos.

4. Elaborar, distribuir u ofertar al público bienes prohibidos o con componentes o envases no permitidos o sin contar con las autorizaciones preceptivas u otros controles administrativos impuestos para la protección de las personas consumidoras.

5. Desviar para consumo humano y poner a disposición de las personas consumidoras bienes no aptos para ello o destinados específicamente para otros usos.

6. Vender o poner a disposición de las personas consumidoras bienes destinados exclusivamente a un uso empresarial o profesional, siempre que ello sea susceptible de perjudicar los intereses o la salud o seguridad de las personas consumidoras.

7. Ofertar o prestar servicios al público que estén prohibidos o que no se hayan sometido a los controles administrativos previos o periódicos impuestos para la protección de aquellos.

8. Incumplir las exigencias de personal cualificado o de los deberes impuestos al personal o a la empresa en relación con el personal cuando sea susceptible de perjudicar a las personas consumidoras.

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

10. Incumplir las disposiciones o resoluciones administrativas sobre la prohibición de venta, comercialización o distribución de determinados bienes o la prestación de servicios a determinados establecimientos o a tipos específicos de personas consumidoras.

11. El incumplimiento o transgresión de los requerimientos previos que concretamente formulen las autoridades competentes para situaciones específicas, al objeto de evitar contaminaciones, circunstancias o conductas

nocivas de otro tipo que puedan resultar perjudiciales para la salud o seguridad de las personas consumidoras.

12. Realizar otras acciones u omisiones que, incluso sin infracción de normas de obligado cumplimiento, produzcan riesgo o daño efectivo para la salud o seguridad de las personas consumidoras, si se realizan por falta de las precauciones exigibles en la actividad de que se trate.

13. La no constitución de avales, seguros o garantías a favor de las personas consumidoras establecidos reglamentariamente.

14. Causar cualquier perjuicio, directo o indirecto, a una persona consumidora, a consecuencia de la presentación por parte de este de una reclamación.

15. La no satisfacción a las personas consumidoras de las indemnizaciones, compensaciones o reparaciones establecidas reglamentariamente.

16. La resistencia, represalia o cualquier otra forma de presión a personas consumidoras, organismos públicos u organizaciones de personas consumidoras que hayan promovido o pretendan promover cualquier clase de acción legal, denuncia, reclamación o participación en procedimientos ya iniciados, así como la tentativa de ejercitar tales actos.

17. Realizar transacciones en las que se imponga injustificadamente a la persona consumidora comprar una cantidad mínima o bienes no solicitados o aceptar servicios no pedidos, así como la negativa a efectuar la transacción si no se aceptan esas condiciones.

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

19. Acaparar y retirar del mercado bienes con el fin de incrementar los precios o esperar las elevaciones previsibles de los mismos con perjuicio de las personas consumidoras.

20. El incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 18.3 de la Ley 3/2002 de Comercio de Extremadura, respecto a los vales de reserva de las ofertas tanto en el ámbito del comercio clásico como en el de la sociedad de la información en los términos recogidos en el artículo 2. b de la presente ley.

21. La realización de actos y prácticas comerciales desleales, engañosas y agresivas que por acción u omisión puedan afectar al comportamiento económico de las personas consumidoras.

Apartado 21 del artículo 73 modificado por el artículo 17.4 de la Ley 5/2022, de 25 de noviembre, de medidas de mejora de los procesos de respuesta administrativa a la ciudadanía y para la prestación útil de los servicios públicos.

22. Incluir en los contratos con personas consumidoras 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 aquél.

23. La introducción de cláusulas abusivas en los contratos, contratos-tipo establecidos de forma unilateral o en las condiciones generales de contratación. Asimismo, la falta de información por la empresa a los clientes sobre la declaración de abusiva de cláusulas incluidas en contratos vigentes de prestación de servicios de tracto continuado.

Apartado 23 del artículo 73 modificado por el artículo 17.4 de la Ley 5/2022, de 25 de noviembre, de medidas de mejora de los procesos de respuesta administrativa a la ciudadanía y para la prestación útil de los servicios públicos.

24. Realizar ventas a domicilio prohibidas, así como incumplir las condiciones y requisitos de cualquier contratación a distancia, así como de contratación fuera de establecimientos mercantiles, cuando tales incumplimientos perjudiquen a los intereses de las personas consumidoras.

25. No remitir las grabaciones de las conversaciones con las personas consumidoras, en el plazo establecido o hacerlo sin cumplir con los requisitos exigidos para ello, impidiendo así la constancia de lo ofertado y contratado con las personas consumidoras.

26. No dejar constancia, en la forma prevista en la presente ley, del contenido de la oferta, contratación, modificación contractual o condición realizada verbalmente por una empresa en la venta de bienes o la prestación de servicios en el momento en que se formule.

Apartado 26 del artículo 73 modificado por el artículo 17.4 de la Ley 5/2022, de 25 de noviembre, de medidas de mejora de los procesos de respuesta administrativa a la ciudadanía y para la prestación útil de los servicios públicos.

27. Salvo que suponga la comisión de una infracción muy grave, el incumplimiento del régimen establecido en materia de contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles o el de contratación a distancia, en especial, en el supuesto de pago mediante tarjeta, la no anulación inmediata del cargo exigido por la persona consumidora con las correspondientes anotaciones de adeudo y reabono en las cuentas del empresario y de la persona consumidora titular de la tarjeta.

28. El incumplimiento, por parte de las empresas proveedoras de servicios de acceso a redes de telecomunicaciones y titulares de medios de pago utilizados en las transacciones electrónicas, de las obligaciones impuestas en la presente ley o leyes sectoriales relevantes en materia de consumo.

29. Realizar prácticas que permitan o propicien la transacción comercial a distancia con menores y tutelados sin asegurarse la autorización de sus tutores.

30. Las limitaciones o exigencias injustificadas al derecho de la persona consumidora de poner fin a los contratos de prestación de servicios o suministro

de bienes de tracto sucesivo o continuado, la obstaculización al ejercicio de tal derecho de la persona consumidora a través del procedimiento pactado, la falta de previsión de éste o la falta de comunicación a la persona usuaria del procedimiento para darse de baja en el servicio.

31. Obstaculizar, impedir o dificultar la desvinculación del contrato por parte de la persona consumidora, en caso de incumplimiento de la ejecución del contrato por parte de la empresa, sin haber dado respuesta a la reclamación en el plazo de un mes. En particular, para los contratos que contemplen un conjunto de bienes y servicios, si se dieron de alta simultáneamente, deberá darse de baja de la misma forma, si así lo solicita la persona consumidora.

32. El incremento de los precios previstos en el presupuesto sin la conformidad de la persona consumidora.

Apartado 32 del artículo 73 modificado por el artículo 17.4 de la Ley 5/2022, de 25 de noviembre, de medidas de mejora de los procesos de respuesta administrativa a la ciudadanía y para la prestación útil de los servicios públicos.

33. El incremento de los precios de los recambios o de las piezas que se utilizan en las reparaciones o instalaciones de bienes, así como no tener a disposición de la persona consumidora el precio de los repuestos, o el retraso injustificado en el suministro de los mismos a talleres y servicios técnicos que no sean de la marca.

34. Poner a disposición de las personas consumidoras bienes de uso duradero sin existir piezas de repuesto en la forma obligada, o en las condiciones ofrecidas a la persona consumidora en el momento de adquisición de tales bienes si fueran más favorables, así como el incumplimiento por quien en cada caso esté obligado del deber de fabricar o garantizar la existencia de repuestos en las condiciones establecidas por las leyes y reglamentos.

35. Poner a disposición de las personas consumidoras bienes de uso duradero sin servicios de asistencia técnica para su reparación o siendo éstos manifiestamente inadecuados, así como incumplir la obligación de mantener tales servicios.

36. Las prácticas de obsolescencia programada.

37. Defraudar en la prestación de servicios de instalación o reparación de bienes y de asistencia en el hogar por:

    a) La sustitución de piezas para conseguir un aumento del precio, aunque la persona consumidora haya prestado su consentimiento por las falsas indicaciones del infractor.
    b) La facturación de trabajos no realizados o de reparaciones que se encuentren en garantía.
    c) La facturación de trabajos ejecutados con accesorios de peor calidad que los indicados a la persona consumidora.
    d) Cargar injustificadamente por mano de obra, traslado o visita cantidades muy superiores a los costes medios estimados de cada sector.

38. La manifestación unilateral de la morosidad de la persona consumidora por la empresa en contra de lo establecido en el artículo 27 de la presente ley.

39. El corte de suministro de servicios de interés general de tracto sucesivo o continuado, sin constancia efectiva de recepción previa por la persona consumidora de una notificación concediendo plazo suficiente para alegar el motivo que pueda esgrimirse como fundamento del corte.

40. La renuncia al derecho de comunicación de cesión de créditos y del derecho de retracto y tanteo.

41. *Anulado por Sentencia del Tribunal Constitucional 72/2021, de 18 de marzo (BOE de 23 de abril de 2021) con corrección de errores (BOE de 19 de mayo de 2021)*

42. El incumplimiento de las obligaciones del régimen de comprobación y servicios de atención al cliente, previsto en el artículo 21 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, así como en el artículo 35 de esta ley.

43. No disponer de oficinas físicas de atención personal a la persona consumidora cuando así sea obligatorio o incumplir los requisitos exigidos para su funcionamiento.

44. No disponer de un número de teléfono totalmente gratuito de atención a la persona consumidora o de un correo electrónico cuando sea preceptivo, o incumplir los requisitos reglamentariamente establecidos para su funcionamiento.

45. El incumplimiento por el empresario de la aceptación total o parcial de la reclamación planteada por una persona consumidora o de cualquier acuerdo alcanzado sobre el contenido de dicha reclamación, así como el incumplimiento de un laudo arbitral o de cualquier acuerdo o resolución vinculante, que ponga fin a un procedimiento seguido ante cualquier entidad de resolución alternativa de conflictos de consumo.

46. La negativa a someterse al Sistema Arbitral de Consumo o cualquier otro sistema para la resolución extrajudicial de conflictos cuando la empresa haya dado publicidad al distintivo de adhesión al mismo o se encuentre adherido al mismo con carácter genérico.

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

48. El incumplimiento por parte de las empresas de la obligación de información establecida en el artículo 40 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

49. La exhibición de un sello de confianza o calidad o de un distintivo equivalente, o la exhibición de distintivos o menciones que evoquen directa o indirectamente un sello de confianza, de calidad o un distintivo equivalente que es objeto de regulación, sin haber obtenido la necesaria autorización.

50. El incumplimiento de las recomendaciones de los organismos públicos reguladores y otras recogidas en los códigos de buenas prácticas, sin justificación aparente, en cuanto que causen perjuicio a las personas consumidoras.

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

52. El incumplimiento de las citaciones, requerimientos, o medidas adoptadas por la Administración, incluidas las de carácter cautelar, en especial manipular, trasladar o disponer sin autorización de bienes inmovilizados o muestras depositadas reglamentariamente, así como actuar con falta de diligencia respecto a la obligación de custodia de la mercancía inmovilizada.

53. El incumplimiento de las normas relativas a registro, presentación, normalización o tipificación, marcado, etiquetado, envasado y publicidad de bienes y servicios, cuando induzca a engaño o confusión o enmascaren la naturaleza del producto, bien o servicio.

54. Las conductas discriminatorias por razón de raza, lugar de procedencia, sexo, capacidad, orientación sexual, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social que impidan, restrinjan o condicionen el acceso a los bienes y la prestación de los servicios.

Apartados 53 y 54 del artículo 73 añadidos por el artículo 17.4 de la Ley 5/2022, de 25 de noviembre, de medidas de mejora de los procesos de respuesta administrativa a la ciudadanía y para la prestación útil de los servicios públicos.

Artículo 74. *Infracciones muy graves.*

Son infracciones muy graves:

1. Aquellas que, siendo calificadas como leves o graves, ocasionen un beneficio para la empresa o causen un perjuicio a la persona consumidora superior a 15.000 euros.

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

3. Las acciones u omisiones que produzcan daños graves para la salud o seguridad de las personas consumidoras.

4. Las conductas descritas como graves que produzcan una alteración social que origine alarma o desconfianza en las personas consumidoras o que les perjudique con carácter general con relación a un sector económico.

5. Ejercer represalias o cualquier otra forma de presión al personal funcionario encargado de las funciones establecidas por la presente ley.

6. La no notificación en plazo por las entidades que hayan cedido un crédito a un fondo de titulización previsto en el artículo 29 de la presente ley cuando la omisión de informar sobre la cesión del mismo afecta a la capacidad de la persona consumidora para defenderse en un procedimiento de ejecución.

CAPÍTULO III
Sanciones

Artículo 75. *Sanciones.*

1. Las sanciones aplicables a las infracciones previstas en la presente ley serán las siguientes:

Las infracciones leves serán sancionadas con multa de 150 a 3.000 euros y podrán sobrepasar esta cantidad, hasta alcanzar el triple del valor de los bienes y servicios objeto de infracción, o del coste de la campaña publicitaria o comunicaciones comerciales, siempre que la infracción se cometa a través de estos medios.

Las infracciones graves serán sancionadas con multa de 3.001 a 15.000 euros y podrán sobrepasar esta cantidad, hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los bienes y servicios objeto de infracción, o del coste de la campaña publicitaria o comunicaciones comerciales, siempre que la infracción se cometa a través de estos medios.

Las infracciones muy graves serán sancionadas con multa de 15.001 a 600.000 euros y podrán sobrepasar esta cantidad, hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los bienes y servicios objeto de infracción, o del coste de la campaña publicitaria o comunicaciones comerciales, siempre que la infracción se cometa a través de estos medios.

2. Aquellas empresas que hayan sido sancionadas por la comisión de infracciones graves o muy graves incurrirán, además, de conformidad con la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, en la prohibición establecida en la misma para las empresas sancionadas en materia de disciplina del mercado. La resolución sancionadora se pronunciará expresamente sobre el alcance y el plazo de duración de esta prohibición, que no podrá ser superior al plazo establecido para la prescripción de la sanción.

3. Aquellas empresas que hayan sido sancionadas por la comisión de infracciones graves o muy graves no podrán recibir ayudas de ninguna clase, en los términos y durante los plazos establecidos por la normativa de subvenciones. La resolución sancionadora se pronunciará expresamente sobre el alcance y el plazo de duración de esta prohibición, que no podrá ser superior al plazo establecido para la prescripción de la sanción.

Apartados 2 y 3 del artículo 75 modificados por el artículo 17.5 de la Ley 5/2022, de 25 de noviembre, de medidas de mejora de los procesos de respuesta administrativa a la ciudadanía y para la prestación útil de los servicios públicos.

4. No será de aplicación lo establecido en los apartados 2 y 3 de este precepto si, iniciado un procedimiento a consecuencia de una reclamación, en el periodo de alegaciones al acuerdo de iniciación del procedimiento se dio satisfacción a todas las personas reclamantes y así consta acreditado en el expediente, o la empresa somete la resolución de la controversia al arbitraje de consumo o a cualquier otro institucional.

Artículo 76. Graduación de las sanciones.

1. La cuantía de las sanciones se graduarán de conformidad:

a) Con el volumen de ventas en relación con los hechos y la capacidad económica de la empresa.
b) Con la cuantía del beneficio ilícito obtenido.
c) Con los daños y perjuicios causados a las personas consumidoras.
d) Con el número de personas consumidoras afectadas.
e) Con el dolo, la culpa y la reincidencia.
f) Con el destino del bien cuando esté destinado al consumo infantil o a otros colectivos de protección especial.
g) Con la posición relevante del infractor en el mercado.
h) Con la existencia de advertencias o requerimientos previos formulados por la Administración.

2. Son circunstancias atenuantes:

a) La reparación o enmienda total o parcial de modo diligente de las irregularidades o los perjuicios que han originado la incoación del procedimiento.
b) El sometimiento de los hechos a cualquiera de los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos.

3. Las circunstancias agravantes o atenuantes no deben tenerse en cuenta si la presente ley las ha incluido en el tipo infractor o si han sido tenidas en cuenta para calificar la gravedad de la infracción.

4. En la imposición de las sanciones se podrán compensar las circunstancias agravantes con las atenuantes, salvo que se acredite algunas de las siguientes, lo que supondrá la imposición de la sanción en su grado máximo:

a) Que hayan sido cometidas conscientemente, deliberadamente o sin cumplir los más elementales deberes de diligencia exigibles.
b) Que se trate de una infracción continuada o de una práctica habitual.
c) Que comporten riesgo para la salud o la seguridad de las personas consumidoras, salvo que el riesgo forme parte del tipo infractor.
d) Que se utilicen fraudulentamente marcas o distintivos oficiales o la adhesión y el sometimiento de los hechos a cualquiera de los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos.
e) La existencia de dolo.
f) Existencia de intencionalidad o reiteración.

5. La imposición de sanciones pecuniarias se hará de manera que la comisión de las infracciones no resulte más beneficiosa para la parte infractora que el incumplimiento de las normas infringidas, siempre con respeto del principio de proporcionalidad y guardándose la debida adecuación entre la gravedad del hecho constitutivo de la infracción y la sanción impuesta.

Artículo 77*. Reducción de las sanciones.*

1. Las sanciones pecuniarias solo podrán ser objeto de reducción de un cincuenta por ciento en los supuestos de conformidad con el contenido del acuerdo de iniciación del expediente sancionador, siempre que se justifique haber rectificado las circunstancias de la infracción cometida y en su caso se hubiera procedido a satisfacer a las personas consumidoras perjudicadas por la infracción.

2. Para poder acogerse a tal reducción, deberá manifestarse dicha conformidad y justificarse, además de las circunstancias que en su caso procedan de las establecidas en el apartado 1 de este artículo, el ingreso de la sanción con la reducción en cualquier momento anterior a la resolución.

El cumplimiento de los requisitos anteriores para acogerse a la reducción pondrá fin al procedimiento, salvo en lo relativo a las sanciones accesorias acordadas.

3. La interposición de recursos administrativos supondrá la pérdida de las reducciones determinadas en el número anterior.

Apartados 2 y 3 del artículo 77 modificados por el artículo 17.6 de la Ley 5/2022, de 25 de noviembre, de medidas de mejora de los procesos de respuesta administrativa a la ciudadanía y para la prestación útil de los servicios públicos.

Artículo 78. *Ejecutividad de la sanción.*

1. La resolución que ponga fin al procedimiento sancionador será ejecutiva cuando no quepa contra ella ningún recurso ordinario en vía administrativa, pudiendo adoptarse en la misma las disposiciones cautelares precisas para garantizar su eficacia en tanto no sea ejecutiva y que podrán consistir en el mantenimiento de las medidas provisionales que en su caso se hubieran adoptado.

Cuando la resolución sea ejecutiva, se podrá suspender cautelarmente, si la persona interesada manifiesta a la Administración su intención de interponer recurso contencioso-administrativo contra la resolución firme en vía administrativa. Dicha suspensión cautelar finalizará cuando:

a) Haya transcurrido el plazo legalmente previsto sin que el interesado haya interpuesto recurso contencioso administrativo.
b) Habiendo la persona interesada interpuesto recurso contencioso-administrativo:

    1º. No se haya solicitado en el mismo trámite la suspensión cautelar de la resolución impugnada.
    2º. El órgano judicial se pronuncie sobre la suspensión cautelar solicitada, en los términos previstos en ella.

2. Desde la ejecutividad de las resoluciones sancionadoras, la cuantía de las sanciones pecuniarias generará a favor de la administración los intereses de demora correspondientes.

Artículo 79*. Sanciones accesorias.*

La resolución por la que se imponga la sanción podrá acordar además alguna o algunas de las siguientes medidas:

a) Exigir al infractor la reposición de la situación alterada por la infracción a su estado original y, si procede, la indemnización por daños y perjuicios probados causados a la persona consumidora, que deben ser determinados por el órgano competente para imponer la sanción.
b) La exigencia al infractor de la obligación de restituir la cantidad percibida indebidamente, en los casos de aplicación de precios superiores a los autorizados, comunicados, presupuestados o anunciados.
c) El decomiso y, en su caso destrucción, de la mercancía adulterada, deteriorada, falsificada, fraudulenta, no identificada o que pueda entrañar riesgo para la persona consumidora.
Los gastos derivados de las medidas adoptadas en el párrafo anterior, incluidas, entre otras, las derivadas del transporte, distribución y destrucción, serán por cuenta de la persona infractora.
d) En el caso de infracciones calificadas como muy graves, cierre de la empresa, establecimiento o industria infractores, o el cese de su actividad, por un periodo máximo de cinco años.
e) En el caso de infracciones en materia de publicidad, la exigencia al infractor de que publique un comunicado de rectificación en las mismas condiciones o en condiciones similares a las especificadas en la resolución sancionadora.

Artículo 79 bis. Multas coercitivas.

1. Las administraciones competentes en materia de consumo pueden imponer multas coercitivas, reiteradas por lapsos de tiempo que sean suficientes para cumplir lo ordenado, que garanticen la ejecución de los actos y resoluciones administrativas destinadas al cumplimiento de las siguientes obligaciones que tienen como finalidad la:

a) Rectificación de los incumplimientos identificados en la resolución sancionadora;

b) Reposición de la situación alterada por la infracción a su estado original y, si procede, la indemnización por daños y perjuicios probados causados a la persona consumidora;

c) Satisfacción de las pretensiones de las personas consumidoras perjudicadas por la infracción.

2. La multa coercitiva se impondrá por el órgano competente para dictar la resolución sancionadora, previo requerimiento de ejecución del acto, con la advertencia a la persona requerida del plazo para cumplirlo y de la cuantía de la multa que, en caso de incumplimiento, puede serle impuesta.

A estos efectos, el plazo debe ser suficiente para cumplir la obligación impuesta teniendo en cuenta su naturaleza y extensión, no pudiendo ser éste superior a treinta

días naturales ni inferior a quince días naturales desde el día siguiente a su notificación.

Asimismo, y sin perjuicio de las cuantías resultantes de aplicar el criterio establecido en el apartado siguiente por motivo de necesidad de reiteración, la cuantía de la multa coercitiva será de 1.500 euros en el requerimiento previo e inicial.

3. La Administración, si comprueba el incumplimiento de lo que ha ordenado, puede reiterar las multas coercitivas por períodos de un mes, incrementándose, en cada reiteración necesaria hasta su efectivo cumplimiento, en el doble de la cuantía previamente impuesta.

4. Estas multas son independientes de las que pueden imponerse en concepto de sanción, y son compatibles con ellas.

Artículo 77 bis añadido por el artículo 17.7 de la Ley 5/2022, de 25 de noviembre, de medidas de mejora de los procesos de respuesta administrativa a la ciudadanía y para la prestación útil de los servicios públicos.

Artículo 80*. Publicidad de las sanciones.*

1. El órgano competente para imponer la sanción, cuando lo considere conveniente para asegurar la salud, seguridad e intereses económicos y sociales de las personas consumidoras o su derecho a la información y a la transparencia de la actuación administrativa, darán difusión a las resoluciones sancionadoras ejecutivas, que hayan sido impuestas en el plazo de tres años, con el contenido y por los medios que se consideren apropiados para conseguir la finalidad perseguida. Esta difusión no tendrá carácter sancionador, y procederá especialmente cuando, por la actitud de la persona responsable u otras razones, haya motivos para pensar que subsisten los peligros para las personas consumidoras.

2. La publicidad de las sanciones debe hacer referencia a los nombres y apellidos de las personas físicas responsables o la denominación o la razón social de las personas jurídicas responsables, la clase y naturaleza de las infracciones, y la cuantía de las sanciones, y debe hacerse por medio del Portal de Transparencia y de la web del Instituto de Consumo de Extremadura u órgano equivalente. También deberá comunicarse al Consejo de Consumo de Extremadura. El coste de la publicación, en su caso, de las resoluciones debe correr a cargo de la persona o empresa sancionada.

3. Se elaborará un listado anual de empresas sobre las que haya recaído sanción firme en materia de consumo para su difusión a través de la página web del Instituto de Consumo de Extremadura o del organismo competente en esta materia.

4. También se notificará la resolución de los expedientes sancionadores a los órganos que ordenaron su incoación y a los que cursaron la petición razonada de que se iniciasen. Si el procedimiento se inició como consecuencia de denuncia, la resolución deberá ser notificada al firmante de la misma.

CAPÍTULO IV
Responsabilidad

Artículo 81*. Sujetos responsables.*

1. Serán responsables de las infracciones tipificadas en esta ley, las personas físicas o jurídicas, así como, las uniones y entidades sin personalidad jurídica, que resulten responsables de los mismos a título de dolo o culpa, que participen o incurran en las mismas tanto por acción como por omisión.

2. De las infracciones cometidas en los bienes envasados, etiquetados o cerrados con cierre íntegro, será responsable la firma o razón social, incluido el distribuidor, que figure en la etiqueta. Se exceptúan los casos en que se demuestre falsificación o mala conservación del producto por el tenedor, siempre que las condiciones de conservación se especifiquen en el etiquetado.

Será responsable solidario el elaborador, fabricante o envasador y el distribuidor que no figure en la etiqueta si se prueba que conocía la infracción cometida y prestó su consentimiento.

En el caso de que se hayan falsificado las etiquetas, la responsabilidad corresponderá al falsificador y a las personas que comercialicen los bienes a sabiendas de la falsificación.

3. De las infracciones cometidas en bienes a granel o envasados sin etiquetas o cuando en la etiqueta no figuren los datos necesarios para identificar al responsable, según lo establecido en la normativa vigente, será responsable el tenedor de los mismos, excepto cuando pueda identificar de manera cierta la responsabilidad de un tenedor anterior, incluido el distribuidor.

4. De las infracciones cometidas en la prestación de servicios, la persona física o jurídica con la que contrató la persona consumidora la prestación del servicio o la que resulte legalmente obligada.

5. De las infracciones cometidas en la publicidad, oferta y contratación de bienes y servicios realizadas a través de vía telemática, el titular de la página.

6. De las infracciones relacionadas con la falta de conformidad de los bienes, el vendedor de los mismos y, en su caso, el fabricante en los términos establecidos en la normativa de aplicación.

7. Cuando una infracción sea imputada a una persona jurídica, podrán ser considerados responsables las personas físicas que integren sus órganos rectores o de dirección, así como los técnicos responsables de la elaboración y control, de acuerdo con la legislación vigente en materia societaria.

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

8. En el supuesto de infracciones cometidas en bienes de otros países de la Unión Europea o de Estados que no formen parte de esta, se considerará responsable la persona física o jurídica que en primer lugar introduzca o ponga en circulación el producto en el mercado español.

9. Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en la legislación vigente en materia de consumo corresponda a varias personas conjuntamente, o si la infracción fuera imputable a varias personas y no resulte posible determinar el grado de participación de cada una de ellas, responderán de forma solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan y de las sanciones que se impongan.

Artículo 82. *Otros responsables.*

1. Cuando se desconozca el domicilio de un responsable o este no disponga de ninguno en territorio español, las actuaciones que, en su caso, procedan podrán dirigirse a cualquier persona que actúe como representante o en nombre de dicho responsable en territorio español, de hecho o de derecho, o que haga ostentación pública de esta condición o que actuase como si la tuviera, y también podrá ser considerado responsable de las actividades de la empresa, sin perjuicio de su derecho de repetición frente a esta.

2. Cuando una empresa o cualquier persona se presente en el mercado como representante o que actúa en nombre de otra empresa o que haga ostentación pública de esta condición o actuase como si la tuviera, serán responsables solidarios de las actividades de la empresa de la que aparece como representante tanto la empresa o persona representante como la representada, salvo que por parte de esta se acredite la ausencia de vinculación con ella y justifique la interposición de acciones frente a la misma.

Se considerará que existe vinculación si en cualquier comunicación comercial de la empresa representada se hace referencia a la representante como parte de la estructura empresarial de hecho o de derecho de la empresa representada.

Artículo 83*. Responsabilidad del receptor de la contraprestación.*

Sin perjuicio de lo establecido en los preceptos anteriores, quien reciba una contraprestación de una persona consumidora derivada de una relación de consumo será responsable del cumplimiento de la normativa de defensa de la persona consumidora y de la sectorial de aplicación derivada de esa relación de consumo, sin perjuicio de su derecho de repetición frente a quien considere responsable.

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

1. Como obligación específica de protección y prevención de riesgos de la salud o seguridad de las personas consumidoras y usuarias, se establece que todas las instalaciones de suministro al por menor de combustibles y carburantes de venta al público en general, al objeto de garantizar los derechos de las personas consumidoras reconocidos en la presente ley, mientras permanezcan abiertas y en servicio de horario diurno, deberán acreditar parámetros de accesibilidad en los términos previstos en la normativa UNE 170001-1 y 170001-2 – Accesibilidad Universal, o normativa de accesibilidad europea equivalente y contar con un dispositivo bidireccional de comunicación con un servicio de atención al cliente.

Subsidiariamente a lo establecido en el párrafo anterior, de no acreditar los parámetros de accesibilidad antes indicados podrán sustituir tales medidas, por disponer en la propia instalación, mientras permanezcan abiertas y en servicio de horario diurno, de

al menos una persona responsable que pueda atender a las personas con dificultades de accesibilidad al servicio de suministro de combustible.

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

Igualmente, al objeto de garantizar los derechos de las personas consumidoras reconocidos en la presente ley, todas las instalaciones deberán contar con mecanismos que garanticen la posibilidad de presentación de hojas de reclamaciones por parte de las personas usuarias que lo deseen.

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

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

Disposición adicional segunda. ***Promoción interna de agentes de inspección de consumo.***

Disposición adicional segunda derogada por la disposición derogatoria única.2 de la Ley 5/2022, de 25 de noviembre, de medidas de mejora de los procesos de respuesta administrativa a la ciudadanía y para la prestación útil de los servicios públicos.

Disposición transitoria primera. ***Procedimientos administrativos sancionadores iniciados con anterioridad a la entrada en vigor de la presente ley.***

1. La presente ley no será de aplicación a los procedimientos administrativos sancionadores iniciados antes de su entrada en vigor.

2. Queda exento de lo previsto en el apartado anterior a los procedimientos sancionadores en todo aquello que la presente ley resulte más favorable a los presuntos infractores.

Disposición transitoria segunda. ***Régimen transitorio.***

Disposición transitoria segunda derogada por la disposición derogatoria única.2 de la Ley 5/2022, de 25 de noviembre, de medidas de mejora de los procesos de respuesta administrativa a la ciudadanía y para la prestación útil de los servicios públicos.

Disposición derogatoria única. ***Derogación Ley 6/2001, de 24 de mayo, del Estatuto de los Consumidores de Extremadura.***

Quedan derogadas cuantas normas de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en la presente ley, y en particular queda derogada la Ley 6/2001, de 24 de mayo, del Estatuto de los Consumidores de Extremadura.

Disposición final única. ***Entrada en vigor***.

La presente ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Extremadura.

En el plazo máximo de un año, desde la entrada en vigor de la presente ley, se deberán dictar cuantas disposiciones reglamentarias sean necesarias para el desarrollo de la misma.

Por tanto, ordeno a quienes sea de aplicación esta ley, que cooperen a su cumplimiento y a los tribunales y autoridades que corresponda la hagan cumplir.

En Mérida, a 20 de febrero de 2019
EL PRESIDENTE DE LA JUNTA DE EXTREMADURA

Guillermo Fernández Vara