

## CONSEJERIA DE BIENESTAR SOCIAL

### *DECRETO 44/1995, de 18 de abril, por el que se aprueba el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Extremadura.*

A la Comunidad Autónoma de Extremadura, conforme al artículo 8, apartado 8, de su Estatuto de Autonomía, en el marco de la legislación básica del Estado y, en los términos que la misma establezca, le corresponde el desarrollo legislativo y ejecución en materia de defensa del consumidor y usuario, de acuerdo con las bases y la ordenación de la actividad económica general y la política monetaria del Estado, las bases y coordinación general de la sanidad, en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131 y en los números 11, 13, y 16 del apartado 1 del artículo 149 de la Constitución.

Haciendo uso del ejercicio de esta competencia la presente norma pretende constituir un instrumento eficaz de protección jurídica para todos los consumidores y usuarios en el ámbito de nuestra Comunidad Autónoma.

Partiendo del hecho de que la protección del consumidor es una materia de carácter multidisciplinar, influida por buena parte de las ramas que conforman el ordenamiento jurídico, y atendiendo a la perspectiva con que actualmente se contemplan los derechos e intereses del consumidor, surge la inequívoca necesidad de dotarles de un tratamiento común a nivel jurídico formal, dentro del marco establecido por el artículo 51 de la Constitución y la Ley 26/1984, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, adaptándolo a la situación y circunstancias particulares de nuestra Comunidad.

Teniendo en cuenta la situación de inferioridad estructural en que se encuentran los consumidores y usuarios dentro del complejo marco de relaciones que constituyen el mercado de bienes y servicios, acentuada por las nuevas técnicas comerciales, una publicidad cada vez más agresiva y el surgimiento y fortalecimiento de grandes organizaciones comerciales, es obligación de la Administración, haciéndose eco de la sensibilidad social, poner en práctica los mecanismos jurídicos que permitan romper ese desequilibrio y lograr una situación de igualdad, en la que los derechos e intereses de los consumidores y usuarios estén perfectamente reconocidos y protegidos.

En su virtud, a propuesta de la Consejería de Bienestar Social y previa deliberación del Consejo de Gobierno, en su reunión del día 18 de abril de 1995,

## DISPONGO

### ARTICULO UNICO

Mediante la presente norma se aprueba el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Extremadura, cuyo texto se inserta a continuación.

### DISPOSICION TRANSITORIA

Aquellos expedientes sancionadores que se encuentren en trámite en el momento de la entrada en vigor de la presente norma serán resueltos de acuerdo con la normativa vigente en el tiempo en que se incoaron.

### DISPOSICION DEROGATORIA

Quedan derogadas todas las disposiciones que se opongan a lo dispuesto en el presente Decreto.

### DISPOSICIONES FINALES

#### PRIMERA

Se autoriza a la Consejera de Bienestar Social para dictar las normas necesarias tendentes al desarrollo del presente Decreto.

#### SEGUNDA

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

Mérida, 18 de abril de 1995.

El Presidente de la Junta de Extremadura,  
JUAN CARLOS RODRIGUEZ IBARRA

La Consejera de Bienestar Social,  
M.<sup>a</sup> EMILIA MANZANO PEREIRA

## ESTATUTO DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA COMUNIDAD AUTONOMA DE EXTREMADURA

### CAPITULO PRIMERO

#### Objeto, Principios Informadores y Ambito de Aplicación

#### ARTICULO 1

1.—Conforme a lo establecido en el artículo 8, apartado 8, del Estatuto de Autonomía, la presente norma tiene por objeto establecer los principios y criterios básicos a que debe atenerse la defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios en el ámbito de la Comunidad Autónoma.

2.—A los efectos de lo dispuesto en el párrafo anterior, la Junta de Extremadura garantizará, con medidas eficaces y dentro del ámbito de su jurisdicción y competencia, la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios reconocidos en el presente Decreto, así como de los que reconozca la legislación estatal.

#### ARTICULO 2

1.—Se entiende por consumidores y usuarios, a los efectos de esta norma, todas las personas físicas o jurídicas que adquieran, disfruten o utilicen bienes, ya sean muebles, inmuebles o semovientes, productos, servicios o actividades, cualquiera que sea la naturaleza, pública o privada, individual o colectiva, de quien lo produce o interviene, directa o indirectamente, en su comercialización, siempre que su destino final sea para su uso personal, familiar o colectivo.

2.—No tendrán la consideración de consumidores y usuarios las personas físicas o jurídicas que, sin constituirse en destinatarios finales, adquieran, almacenen, utilicen o disfruten bienes o servicios con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros.

#### ARTICULO 3

Son derechos de los consumidores y usuarios:

- a) El derecho a la protección de la salud y seguridad y del medio ambiente adecuado.
- b) El derecho a la protección de sus intereses económicos y sociales.
- c) El derecho a la información y la educación.
- d) El derecho a crear sus propias organizaciones en orden a la representación y defensa de sus intereses, y a que éstas sean consultadas en las materias y en la elaboración de las disposiciones que les afecten.
- e) El derecho a la protección jurídica, administrativa y técnica y a la reparación de daños y perjuicios.

#### ARTICULO 4

Se prohíbe la renuncia previa al ejercicio de los derechos reconocidos en el presente Decreto, así como todo pacto que tenga por objeto la exclusión de su aplicación.

### CAPITULO SEGUNDO

#### Derecho a la Protección de la Salud y la Seguridad

#### ARTICULO 5

1.—Los bienes y servicios destinados a los Consumidores o usuarios

deben ser suministrados o presentados de forma tal que, en condiciones previsibles, no presenten peligro alguno para la salud o la seguridad física. En caso contrario, deberán ser retirados del mercado por procedimientos eficaces.

2.—Cualquier riesgo que pudiere derivarse de la normal utilización de bienes y servicios, en consideración a su naturaleza y a presuntas circunstancias personales del destinatario, deberá ser puesto en conocimiento de los consumidores o usuarios por los medios apropiados y en forma clara y visible.

#### ARTICULO 6

1.—Los productos alimenticios y bebidas puestos a la venta deberán cumplir las condiciones higiénico-sanitarias exigidas por la normativa vigente, sujetarse a las normas alimentarias y reunir los requisitos obligados respecto de información, propaganda, publicidad, rotulación, etiquetado, envasado, precintado y caducidad. Asimismo, se adoptarán las medidas precisas para asegurar que se elaboren y se manipulen en forma higiénica y se evite su contaminación.

2.—Los productos farmacéuticos se sujetarán a cuanto está legislado respecto de envases y cierre de seguridad de los mismos e información de la composición, condiciones terapéuticas, contraindicaciones, modo de empleo y caducidad.

3.—La composición, grado de inflamabilidad y normas de uso de los productos textiles, deberán recogerse en sus etiquetas.

4.—Todos los artículos que en su composición lleven sustancias tóxicas, cáusticas, corrosivas o abrasivas, deberán ir envasados con las debidas garantías y llevar adosados los oportunos signos que adviertan el riesgo en su manipulación.

5.—Los productos cosméticos y dietéticos habrán de ajustarse a la normativa vigente, en particular en los que se refiere a su composición, envasado y etiquetado, con objeto de garantizar su inocuidad y prevenir los riesgos derivados de su uso inadecuado.

#### ARTICULO 7

Se adoptarán las medidas oportunas en orden a que los productos manufacturados que puedan generar un riesgo para la salud y seguridad física de las personas, sean sometidos a controles eficaces y rigurosos en su proceso de fabricación, transporte y comercialización, prestando a este respecto la debida atención a los servicios de reparación y mantenimiento.

#### ARTICULO 8

La Consejería de Bienestar Social, a través de la Dirección General

de Consumo, intensificará la vigilancia de los productos, bienes y servicios considerados de primera necesidad, por ser de uso o consumo común, ordinario o generalizado, que necesitan de un control más intenso y continuado, llevando a cabo las campañas precisas a la consecución de tal fin.

#### ARTICULO 9

Los usuarios y consumidores tendrán derecho a conocer las características higiénico-sanitarias y constructivas de su vivienda, así como la calidad y sistemas de puesta en obra de sus materiales e instalaciones, inclusive las de ahorro energético y especialmente las de aislamiento térmico y acústico.

#### ARTICULO 10

Los poderes públicos velarán por la seguridad, calidad y salubridad de los transportes y locales de uso público, y en particular de los destinados a menores en edad escolar.

#### ARTICULO 11

La Dirección General de Consumo publicará anualmente una memoria de sus actividades en pro de la defensa de los intereses de los mismos.

### CAPITULO TERCERO

#### Derecho a la Protección de los Intereses Económicos y Sociales

#### ARTICULO 12

Sin perjuicio de lo que establezcan las normas civiles y mercantiles en la materia, y otras disposiciones de carácter general o específico, y en atención al interés general de los consumidores y usuarios, deberán ser respetados y defendidos los legítimos intereses económicos y sociales en los términos establecidos en este Decreto y demás disposiciones legales.

#### ARTICULO 13

Para la justa protección y adecuada satisfacción de los legítimos intereses de los consumidores y usuarios, por parte de la Dirección General de Consumo se adoptarán las medidas precisas para:

1.º—Tutelar a los consumidores y usuarios en el ejercicio de su libertad de acceso al mercado, así como en la libre aceptación de las ofertas y promesas al público de bienes y servicios en condiciones de igualdad de trato, especialmente en caso de oligopolio o de posición de dominio en el mercado.

2.º—Garantizar que en la utilización de los servicios públicos de-

pendientes de la Junta de Extremadura, independientemente de su gestión directa o indirecta, se mantiene un justo equilibrio de las prestaciones en las relaciones económicas de los consumidores y usuarios.

3.º—Vigilar en el ámbito de su competencia la actividad publicitaria de tal modo que ésta se desarrolle con estricto cumplimiento de los principios de veracidad, objetividad y autenticidad, persiguiendo cualquier manifestación publicitaria engañosa que atente contra los legítimos intereses de los consumidores y usuarios.

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

5.º—Propiciar, con la colaboración de las Asociaciones de Consumidores, Asociaciones de Empresarios y Cámaras de Comercio, la generalizada utilización en el tráfico mercantil de condiciones generales de contratación ajustadas a la legalidad vigente, suprimiendo toda cláusula que atente a la buena fe y al justo equilibrio de las prestaciones.

#### ARTICULO 14

La Dirección General de Consumo, sin perjuicio de las competencias atribuidas a otros órganos y de acuerdo con la normativa vigente, desarrollará sistemas de control tendentes a la consecución de los siguientes fines:

a) La exactitud en el peso y medida de los bienes y el correcto suministro y prestación de los servicios.

b) La exposición y transparencia de los precios al contado o a plazos, y de las condiciones económicas o negociales de los servicios postventa ofrecidos en la adquisición de los bienes duraderos.

c) La legalidad de los precios de los repuestos de los bienes al aplicarlos en las reparaciones y mano de obra, traslado y visita.

d) La adecuación estricta a la normativa vigente sobre régimen de comprobación, reclamación, garantía y posibilidad de renuncia o devolución que se ofrezca, prometa o estipule con los consumidores o usuarios.

e) La efectividad y satisfacción del derecho de los consumidores y usuarios a un adecuado servicio técnico y la existencia de repues-

tos durante un plazo determinado y razonable en la contratación de bienes de naturaleza duradera.

f) El derecho a la entrega de presupuestos previos, clara y debidamente explicados, en la prestación de servicios técnicos de reparación o mantenimiento de bienes de naturaleza duradera.

g) El derecho a la entrega del documento original o copia acreditativa de las transacciones comerciales o de la correspondiente factura, contraseña, recibo o justificante, sellados y firmados, extendidos con claridad y sencillez, y debidamente desglosados. En caso de venta o contratación de bienes, productos y servicios, con carácter masivo y ordinario, se vigilará y controlará la entrega de tickets o justificantes mecanizados en los que han de constar necesariamente los datos identificativos del negocio o establecimiento y los signos o claves de los productos o servicios contratados o adquiridos.

h) La efectiva aplicación y estricto cumplimiento de las disposiciones vigentes referentes a la elaboración, distribución, información, publicidad, promoción, oferta y venta de bienes, productos y servicios.

i) La elección, por parte del consumidor y usuario, del sistema de pago correspondiente, sin perjuicio de la cuantía mínima que reglamentariamente esté establecida para los pagos periódicos.

#### CAPITULO CUARTO

##### Derecho a la Información y Educación

###### ARTICULO 15

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

###### ARTICULO 16

1.—Para garantizar lo previsto en el artículo anterior, la Consejería de Bienestar Social, a través de la Dirección General de Consumo, exigirá el estricto cumplimiento de la normativa vigente, común o específica de cada producto o servicio, relativa a la fabricación, composición y etiquetado, presentación y publicidad de los productos y servicios puestos en el mercado.

2.—Se arbitrarán las medidas oportunas para que la información sobre bienes y servicios, contenida en el etiquetado, facilitada en los establecimientos mercantiles, o difundida mediante anuncios pu-

blicitarios, sea rigurosamente veraz y objetiva y, particularmente, sobre los siguientes extremos: origen empresarial y procedencia geográfica, naturaleza y composición; calidad, cantidad y categoría comercial; instrucciones de uso y manejo; condiciones de idoneidad para el consumo y advertencias sobre riesgos previsibles; condiciones de los servicios, precios y demás características relevantes. Todos los extremos indicados vendrán en idioma castellano.

3.—En el caso de electrodomésticos, además de las indicaciones señaladas en el apartado anterior, el etiquetado deberá hacer referencia al consumo energético y de agua, así como al alcance de la posible emisión de ruidos.

###### ARTICULO 17

Con el fin de facilitar a los consumidores y usuarios la información precisa para el adecuado ejercicio de los derechos que esta norma les reconoce y, en general, atender a la defensa y protección de sus legítimos intereses, la Consejería de Bienestar Social promoverá, fomentará y apoyará la creación de Oficinas Municipales de Información al Consumidor.

###### ARTICULO 18

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

- a) La utilización de etiquetas voluntarias identificativas.
- b) El otorgamiento, por una entidad pública o privada, de certificados de calidad o denominación de origen que acrediten la adecuación del producto o servicio o determinadas normas de calidad.
- c) La realización de ensayos o pruebas comparativas entre los productos y servicios concurrentes.

###### ARTICULO 19

1.—Los poderes públicos extremeños promoverán la educación y la formación permanente de los consumidores o usuarios con la finalidad de que puedan conseguir y desarrollar un comportamiento en libertad y responsabilidad en el mercado de bienes y servicios, y lleguen a conocer sus derechos y deberes y la forma de ejercerlos adecuadamente.

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

## ARTICULO 20

La Consejería de Bienestar Social potenciará el funcionamiento de las Escuelas Municipales Permanentes de Consumo existentes, fomentando la creación de las que se estimaren procedentes en atención al volumen de actividades a desarrollar.

## CAPITULO QUINTO

## Derecho de Representación, Consulta y Participación

## ARTICULO 21

1.—Los consumidores y usuarios tienen derecho a constituirse en organizaciones y asociaciones para hacer efectiva una adecuada representación y defensa de sus intereses.

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

3.—La Junta de Extremadura adoptará las medidas precisas para promover y fomentar el asociacionismo y dar adecuada y eficaz participación a las asociaciones de consumidores y usuarios a través del Consejo Extremeño de los Consumidores y Usuarios, creado por Decreto 45/1989, de 23 de mayo.

## ARTICULO 22

1.—A los efectos del presente Decreto, serán reconocidas como organizaciones de consumidores y usuarios aquellas que, estando legalmente constituidas, tengan como finalidad primordial la defensa, información y educación de los mismos y estén inscritas en el Registro correspondiente. Asimismo, para que estas asociaciones tengan acceso a las ayudas que arbitre la Junta de Extremadura y puedan formar parte del Consejo Extremeño de los Consumidores y Usuarios, deberán estar también inscritas en el Censo de Organizaciones de Consumidores y usuarios de Extremadura, creado por Orden de 29 de marzo de 1988.

2.—También se considerarán organizaciones de consumidores y usuarios las Entidades constituidas por los mismos con arreglo a la legislación sobre cooperativas que entre sus fines figure, necesariamente, la educación y formación de sus socios, y están obligados a constituir un fondo con tal objeto, según su legislación específica.

## ARTICULO 23

Las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios se-

rán consultadas en cuantos temas puedan afectar directamente al interés de estos colectivos, así como en la elaboración de las disposiciones de carácter general que igualmente les afecten.

## CAPITULO SEXTO

## Derecho a la Protección Jurídica y a la Reparación de Daños y Perjuicios

## ARTICULO 24

De acuerdo con lo establecido en la legislación general del Estado en materia de garantías y responsabilidades, los consumidores y usuarios tendrán derecho a una eficaz protección jurídica, administrativa y técnica, ordenada a la prevención o reparación de los daños y perjuicios que puedan sufrir como consecuencia de la adquisición, uso o disfrute de los bienes y servicios que se ponen a su disposición en el mercado.

## ARTICULO 25

1.—El Consejo Extremeño de los Consumidores y Usuarios deberá ser consultado en la adopción de aquellas disposiciones que afecten directa o indirectamente a la protección y defensa de los consumidores y usuarios, y velará por la correcta aplicación de la normativa vigente en esta materia.

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

## CAPITULO SEPTIMO

## Grupos de Protección Especial

## ARTICULO 26

Los niños, mujeres en estado de gestación, ancianos, disminuidos físicos y psíquicos y, en general, aquellos consumidores o usuarios que, de una forma individual o colectiva, se encuentren en una situación de inferioridad o indefensión, deberán recibir una protección especial en lo referente al consumo o utilización de los bienes o servicios puestos a su disposición en el mercado.

## ARTICULO 27

Las Instituciones Públicas competentes en materia de consumo

adoptarán las siguientes medidas, en relación con los bienes o servicios destinados a ser consumidos o utilizados por aquellas personas:

- a) En el etiquetado, presentación y publicidad de aquellos bienes o servicios, se proporcionará una correcta información, así como las advertencias precisas, por medios claros y notorios, acerca de los riesgos que para la salud y seguridad física de sus destinatarios pudiesen derivarse de un uso normal o de un previsible mal uso.
- b) Se instrumentarán los controles necesarios para verificar el estricto cumplimiento de las condiciones de seguridad exigidas legalmente, en orden a garantizar un uso o disfrute sin riesgos de aquellos bienes o servicios.

#### ARTICULO 28

En los medios de comunicación social de carácter público o que reciban alguna subvención o ayuda con cargo a los fondos públicos, los mensajes dirigidos a los niños a través de los anuncios publicitarios, programas, espectáculos o publicaciones deberán reunir las siguientes condiciones:

- a) Evitar la manipulación psíquica de los niños, con el fin de no interferir en el adecuado desarrollo de su personalidad.
- b) Evitar la incitación a la violencia o a la realización de actos delictivos.
- c) No sugerir hábitos de consumo de bebidas alcohólicas, tabaco o cualquier otro producto que pueda originar efectos nocivos para la salud o que generen dependencia.
- d) Que sus contenidos no sean contrarios a la moral pública y ofendan sentimientos éticos o religiosos.

#### CAPITULO OCTAVO

##### Infracciones y Sanciones

#### ARTICULO 29

1.—Las infracciones en materia de consumo cometidas en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma, serán objeto de las sanciones administrativas correspondientes, previa instrucción del oportuno expediente, aplicándose, a tal efecto, las normas establecidas en el Decreto 9/1994, de 8 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento sobre Procedimientos Sancionadores seguidos por la Comunidad Autónoma de Extremadura.

2.—Compete a los Jefes de los Servicios Territoriales de la Consejería

de Bienestar Social, la incoación de todos los expedientes sancionadores en materia de consumo, en el ámbito de sus respectivas provincias.

3.—Serán órganos competentes para la imposición de sanciones:

- a) El Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura, para la imposición de multas, por faltas muy graves, de cuantía superior a 25.000.000 de pesetas, o que supongan la clausura temporal del establecimiento infractor por un plazo máximo de cinco años.
- b) La titular de la Consejería de Bienestar Social, para la imposición de multas por faltas muy graves, cuya cuantía no exceda de 25.000.000 de pesetas.
- c) El Director General de Consumo, para la imposición de multas por faltas graves.
- d) Los Jefes de los Servicios Territoriales de la Consejería de Bienestar Social, para la imposición de multas por faltas leves.

4.—El Director General de Consumo podrá acordar, como medida cautelar, la suspensión temporal de las actividades de empresas radicadas en Extremadura, cuando se hayan producido graves lesiones a los derechos a la Salud y la Seguridad o a los legítimos intereses económicos de los consumidores, y durante las tareas de investigación de los hechos.

#### ARTICULO 30

La clasificación de infracciones y régimen de graduación de las sanciones se llevará a efecto de conformidad con lo establecido en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, el Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios y de la producción agroalimentaria, así como con el resto de la legislación vigente.

#### ARTICULO 31

1.—El personal adscrito a la Dirección General de Consumo de la Junta de Extremadura, en el ejercicio de sus funciones de vigilancia y control, tendrá la consideración de autoridad, y estará facultado para requerir y examinar cuantos elementos puedan contribuir a un mejor cumplimiento de su misión.

2.—Lo establecido en el apartado anterior se entenderá sin perjuicio de las facultades de inspección atribuidas a otros órganos de distintas Administraciones Públicas, que coordinarán su labor para mayor eficacia en la gestión.