Estatuto de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana

en lectura fácil

Ley 6/2019, de 15 de marzo
de la Generalitat Valenciana

© Lectura fácil Europa.
Logo: Inclusion Europe.
Más información en www.easy-to-read.eu

Estatuto de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana

en lectura fácil

València, 2020

Edita:
Associació, Ciutadania y Comunicació (ACICOM)

Adaptación a Lectura Fácil / textos:
Vicente Küster Santa-Cruz

Dirección editorial y producción:
Contenido ideas de comunicación S.L.

Validación cognitiva de la obra: RED SANAmente

Coordinadora/Dinamizadora:
• Gloria García Gandía. Técnico de integración social de RED SANAMENTE.

Validadores:
- Ismael Mira Valero
- Ana Isabel Bernabé Pérez
- Carlos Martínez Urrea
- Juan Carlos Baños Sabater
- Juan Ramón Ruiz Navarro
- Julián Fernández Medina

© de los textos: su autor.
© de la presente edición:

Associació, Ciudadania y Comunicació (ACICOM)
Octubre CCC
Carrer Sant Ferran, 12 - 202
46001 València
www.acicom.org

Estatuto de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana

en lectura fácil

Edita:

acicom
ASSOCIACIÓ CIUTADANIA I COMUNICACIÓ

Patrocina:

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

Índice

Introducción **06**

Título 1º. Disposiciones generales **12**
Capítulo primero: Principios generales 13
Capítulo segundo: Agentes del sistema de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias 18

Título 2º. Derechos de las personas consumidoras y usuarias **22**
Capítulo primero: Derecho a la protección de la salud y la seguridad 23
Capítulo segundo: Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales 25
Capítulo tercero: Derecho a la indemnización y a la reparación por los daños y perjuicios sufridos 27
Capítulo cuarto: Derecho a la información 28
Capítulo quinto: Derecho a la educación y formación en consumo 33
Capítulo sexto: Derecho de representación, audiencia y participación 35

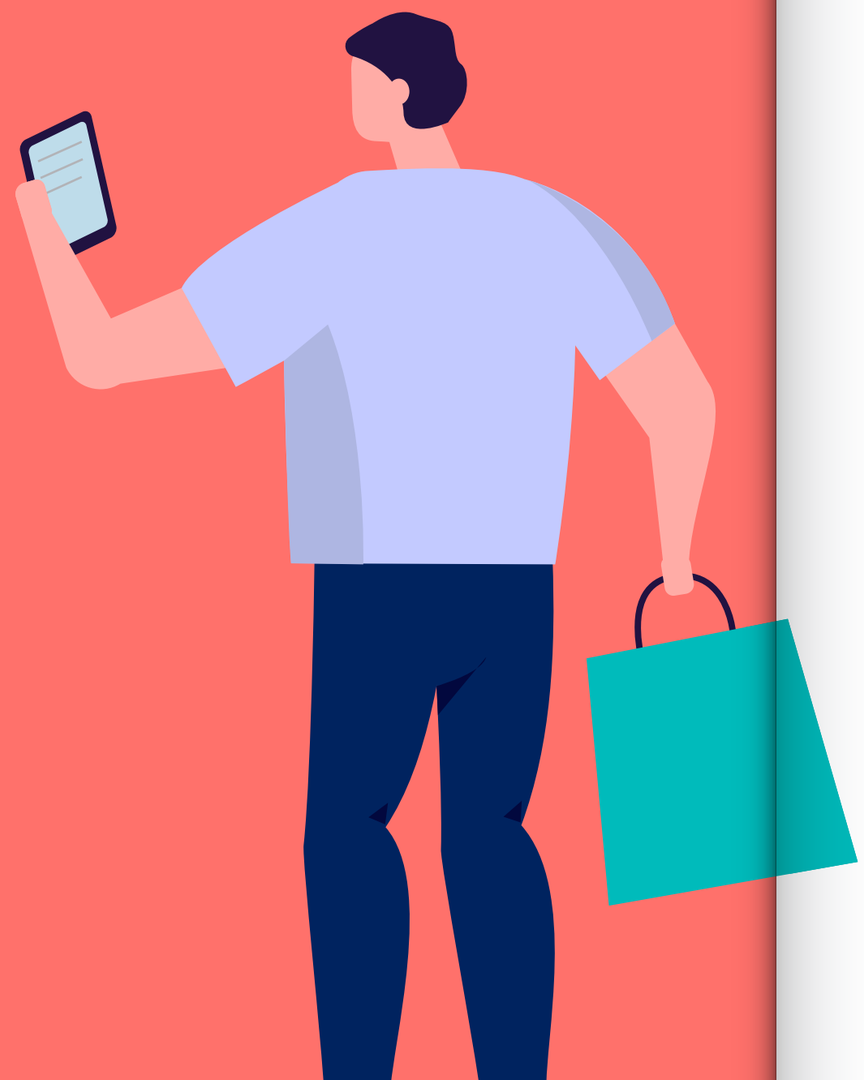
Título 3º. Protección administrativa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias **40**
Capítulo primero: Aspectos generales 41
Capítulo segundo: Inspección de consumo 43
Capítulo tercero: Medidas provisionales 48
Capítulo cuarto: Hojas de reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias 51

Título 4º. Facultad para sancionar **52**
Capítulo primero: Aspectos generales 53
Capítulo segundo: Infracciones 57
Capítulo tercero: Sanciones 65
Capítulo cuarto: Prescripción 68
Capítulo quinto: Procedimiento 69

Título 5º. Solución de conflictos fuera de los juzgados **70**

Disposiciones adicional, transitoria y finales **74**

Introducción



Administraciones Públicas: son las instituciones, órganos y cuerpos del Estado y del Gobierno Español, así como de las diferentes comunidades autónomas españolas.

Personas consumidoras y usuarias: las personas que actúan de forma individual, por sí solas, cuando compran algún producto o servicio.

Préstamo hipotecario: Es una cantidad de dinero que se pide prestado al banco para comprar una casa. Después hay que devolver ese dinero con intereses. Si no lo devuelves, el banco se queda con tu casa y la subasta.

Este documento es una **ley** y es obligatorio cumplirla.

Una ley es un conjunto de normas que ordenan algún aspecto de la convivencia entre las personas, las empresas, las **administraciones públicas** y su entorno.

Este documento recoge en concreto el **Estatuto de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana.**

El documento regula los derechos, intereses y obligaciones de estas personas en la Comunitat Valenciana. Por ejemplo, a la hora de pedir un **préstamo hipotecario** al banco para comprar una casa, o cuando compran productos o servicios de cualquier tipo.

El **Estatuto de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana** señala también las normas que deben seguir las administraciones públicas para asegurar la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, tal y como dice nuestra Constitución, así como las **sanciones** que existen si no se respetan esos derechos.

Sanciones: son los castigos, penas o multas que se imponen a personas, empresas o instituciones que no cumplen una ley o una norma.

La primera ley sobre consumo en la Comunitat Valenciana se aprobó en 1987. Dese entonces, ha sido modificada varias veces.

La ley actual refuerza algunos aspectos, como la **defensa de los intereses económicos y sociales** de las personas consumidoras y usuarias, o su **protección en relación a los préstamos** de todo tipo, vista la necesidad de ampliar la protección que había hasta ahora.

El Estatuto de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana fue aprobado a finales de 2019 por todos los grupos políticos presentes en ***Les Corts Valencianes***.

Les Corts Valencianes: institución o órgano que reúne a las personas que hemos elegido en unas elecciones para representar a todos los valencianos y valencianas. Esas personas son las que hacen y votan las leyes. También se llama Parlamento valenciano.

La ley que recoge el Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias de la Comunitat Valenciana está formada por varios apartados:

- **Introducción**: Explica por qué es necesaria esta ley.
- **Títulos**: Son los temas sobre los que trata la ley.
  En esta ley hay **cinco títulos.**
  Alguno de ellos está dividido a su vez en capítulos.
- **Artículos**: Son las normas y acuerdos que aprueban *Les Corts Valencianes* o Parlamento valenciano.
  En esta ley hay **85 artículos**. Todos van numerados.
- **Disposiciones adicionales, transitorias y finales**: Son los apartados que van después de los artículos y explican otros acuerdos de Les Corts, por ejemplo cómo y cuándo entra en vigor esta ley.

Estos son los **5 títulos o temas** sobre los que trata el Estatuto valenciano de las Personas Consumidoras y Usuarias:

- El **Título 1º** recoge las disposiciones y principios generales, así como quiénes intervienen en la protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias.

- El **Título 2º** explica los derechos de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana.

- El **Título 3º** está dedicado a la protección de esos derechos por parte de la **Generalitat Valenciana** y sus instituciones.

- El **Título 4º** trata sobre las infracciones y sanciones que existen en el caso de que no se respeten esos derechos, así como quién tiene la capacidad para sancionar.

- El **Título 5º** detalla la solución de los conflictos fuera de los juzgados (solución extrajudicial).

Generalitat Valenciana: es el conjunto de organismos e instituciones de autogobierno de la Comunitat Valenciana.

TÍTULO 1º

Disposiciones generales

El Título 1º recoge los principios generales, así como quiénes intervienen en la protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias.

CAPÍTULO PRIMERO. Principios generales

ARTÍCULO 1. Objeto

El objetivo de esta ley es **proteger, defender y promover los derechos e intereses** de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat valenciana.

El Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana otorga la competencia en este área a la **Generalitat Valenciana**, de acuerdo siempre a la Constitución Española.

ARTÍCULO 2. Concepto de personas consumidoras y usuarias

Esta ley considera personas consumidoras y usuarias a las personas o empresas que actúan de forma individual, por sí solas, cuando no actúan como profesionales o empresarios.

ARTÍCULO 3. Carácter informador y fines

La protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias en la Comunitat Valenciana le corresponde a la **Generalitat**. Para asegurar su protección, la Generalitat debe:

- Conseguir una protección elevada de los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias, especialmente en lo relacionado con la salud y seguridad.
- Promover un consumo responsable y respetuoso con el medio ambiente, a través de la educación y formación.
- Lograr que las personas consumidoras y usuarias tengan información suficiente sobre los bienes y servicios que usan, para que puedan entenderlos y elegir libremente, de forma adecuada y segura.
- Asegurar la libertad de acceso a los bienes y servicios en igualdad de condiciones, especialmente cuando son bienes y servicios habituales, o cuando estos se ofrecen a través del teléfono, Internet, correo electrónico y otros tipos de comunicación electrónicos.
- Promover la solución de los conflictos de forma amistosa, fuera de los juzgados.
- Colaborar con las distintas administraciones públicas y entre las consellerias con competencias en consumo, para coordinar la protección de todos estos derechos.

ARTÍCULO 4. Derechos básicos

Según las leyes españolas, **los derechos básicos de las personas consumidoras y usuarias son los siguientes**:

- Protección contra los riesgos que pueden afectar a su salud o seguridad.
- Protección de sus intereses económicos y sociales, en especial ante las **prácticas comerciales desleales** o la introducción de **cláusulas abusivas** en los contratos.
- Recibir una compensación por los daños o perjuicios sufridos.
- Recibir orientación, ayuda e información adecuada y suficiente para poder disfrutar de los bienes y servicios.
- Recibir educación y formación en temas de consumo.
- Defender sus intereses a través de asociaciones de personas consumidoras o usuarias, y participar en ellas en los temas que les interese.
- Tener mecanismos o procedimientos eficaces para proteger sus derechos, especialmente en situaciones de inferioridad o indefensión.

Prácticas comerciales desleales: son acciones, conductas o propuestas comerciales que incumplen alguna norma. Algunos ejemplos son las prácticas engañosas, agresivas o prácticas publicitarias poco visibles o disimuladas.

Cláusulas abusivas: condiciones que ponen algunos fabricantes o vendedores de productos o servicios, que dejan en clara desventaja al consumidor, al impedirle acceder a ese producto o servicio en igualdad de condiciones. Estas prácticas están perseguidas por la ley.

ARTÍCULO 5. Naturaleza de los derechos reconocidos

Los derechos de las personas consumidoras y usuarias que reconoce esta ley **son de obligado cumplimiento** para todos.

Si se produce algún incumplimiento de esta ley, se aplicarán las medidas previstas en ella.

Si cualquier otra norma o ley de la Generalitat entrara en conflicto con esta ley, se aplicará siempre la norma más beneficiosa para las personas consumidoras y usuarias.

ARTÍCULO 6. Colectivos de especial protección

Algunos colectivos de personas consumidoras y usuarias **necesitan una protección especial por parte de las administraciones públicas valencianas** para garantizar sus derechos, debido a su situación de inferioridad, indefensión o desprotección, motivada por la edad, origen o condición social.

Se consideran colectivos de especial protección los siguientes:

- Las personas menores de edad.
- Las personas con **diversidad funcional**.
- Las personas mayores.
- Las personas inmigrantes.
- Las personas que se encuentran desplazadas temporalmente del lugar en el que viven.
- Las personas que sufren **violencia de género**.

Diversidad funcional: se dice que una persona tiene diversidad funcional cuando tiene algún tipo de discapacidad.

Violencia de género: agresión cometida contra la mujer por parte de un hombre que es o ha sido su pareja.

ARTÍCULO 7. Protección prioritaria

Los productos o servicios más utilizados, en especial los bienes de **primera necesidad** o los **servicios esenciales**, tienen que ser vigilados y controlados de forma prioritaria por las administraciones públicas valencianas.

Si esos productos o servicios son utilizados por colectivos de especial protección, la vigilancia ha de ser aún mayor. Hay que prestar especial atención, por ejemplo a:

- la seguridad de los juguetes y artículos para la infancia.
- la composición, etiquetado e información de productos infantiles.
- la publicidad dirigida a niños y adolescentes.
- la accesibilidad de las personas con diversidad funcional.
- los mensajes publicitarios en productos de alimentación, ecológicos y nutricionales, para evitar información engañosa.
- la agilidad para solucionar conflictos producidos durante estancias temporales.

ARTÍCULO 8. Derechos lingüísticos

Las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana tienen derecho a utilizar cualquiera de las **dos lenguas oficiales**: **valenciano** y **castellano**.

La Generalitat Valenciana promueve el uso del valenciano en las relaciones entre empresas o profesionales con las personas consumidoras y usuarias.

Por eso, anima a que las condiciones de los contratos y las ofertas comerciales se faciliten también en valenciano. especialmente si se trata de servicios básicos.

CAPÍTULO SEGUNDO. Agentes del sistema de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias

ARTÍCULO 9. Agentes del sistema

Los encargados de vigilar la correcta protección y defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la Comunitat Valenciana son los siguientes:

- La **Generalitat** y sus distintas administraciones con competencias en temas de consumo.
- El **Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de la Comunitat Valenciana**.
- Las **juntas arbitrales de consumo**.
- Las entidades o organismos locales valencianos, especialmente las oficinas de información a las personas consumidoras y usuarias.
- Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.
- Quien tenga asignadas por ley, o se le asignen, funciones de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

Todos ellos tienen que **colaborar entre ellos** compartiendo esfuerzos, recursos y experiencias para conseguir la mejor protección posible de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

También deben colaborar con las **cámaras de comercio**, **asociaciones empresariales** y cualquier otra entidad que sea necesario para defender los intereses de las personas consumidoras y usuarias.

Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de la Comunitat Valenciana: es el órgano que asesora y aconseja a la Generalitat Valenciana en todo lo relacionado con la protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias.

Juntas arbitrales de consumo: son órganos de la Administración creados para realizar los arbitrajes de consumo y fomentar el uso del arbitraje.

Cámaras de comercio: organizaciones de empresarios que se juntan para mejorar su productividad. Colaboran con las administraciones públicas y ofrecen diversos servicios a los empresarios.

ARTÍCULO 10. La Generalitat

El **Consell** es el encargado de planificar y organizar toda la protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias.

Aprueba las normas necesarias, desarrolla o amplia esta Ley cuando es necesario, y coordina a las **entidades locales** para conseguir que se cumpla lo que dice esta Ley.

Además, la **Conselleria** que se encarga de temas de consumo tiene que promover acciones de **formación e información**, desarrollar programas de seguridad de algunos productos, así como controlar e **inspeccionar** los bienes y productos ofrecidos a las personas consumidoras y usuarias.

La Conselleria se encarga también de **sancionar** cuando alguien incumple la norma, promover la creación de asociaciones de personas consumidoras y usuarias, impulsar el **sistema arbitral de consumo** y coordinar al resto de Consellerias.

Consell: también llamado gobierno valenciano, es el órgano que gobierna la Generalitat Valenciana. Está compuesto por el President de la Generalitat y los Consellers.

Entidades locales: se llama así a los municipios o ayuntamientos. Existen además otras entidades locales más pequeñas (por ejemplo, pedanías) y más grandes que el ayuntamiento, como las mancomunidades.

Conselleria: área que forma parte del gobierno de la Generalitat. Cada Conselleria se encarga de un área distinta (por ejemplo Sanidad, Educación, Seguridad o Cultura.

Sistema arbitral de consumo: sistema organizado para resolver conflictos de forma pacífica en temas relacionados con el consumo, sin necesidad de acudir a jueces y tribunales

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

El **Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de la Comunitat Valenciana** es el órgano que asesora y aconseja a la Generalitat Valenciana en todo lo relacionado con la protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias.

Depende de la Conselleria encargada de los temas de consumo y revisa y estudia el cumplimiento de las normas de consumo. Elabora estudios, informes, y propuestas que cree interesantes para la población consumidora y usuaria.

ARTÍCULO 12. Las Juntas arbitrales de consumo

Las **Juntas arbitrales de consumo** son órganos creados entre el **Estado español** y las administraciones públicas de la **Generalitat Valenciana** con competencias en temas de consumo.

Sirven para organizar y promover el **arbitraje de consumo**, una forma pacífica de resolver conflictos de consumo sin necesidad de acudir a jueces y tribunales.

La persona que actúa como árbitro en estas Juntas tiene derecho a una compensación económica al terminar su función.

La Generalitat anima a las empresas a formar parte de este sistema de arbitraje.

ARTÍCULO 13. Las entidades locales

Las **entidades locales** deben asegurarse que dentro de su área o territorio, los intereses de las personas consumidoras y usuarias están bien protegidos.

En su territorio o área local, se encargan de **inspeccionar** los productos y servicios para comprobar si cumplen lo que dice la ley, en aspectos como el precio, el etiquetado, la publicidad o las condiciones de higiene y de seguridad.

Si existe riesgo para la salud o los intereses económicos y sociales de las personas consumidoras y usuarias, tienen que **tomar medidas** urgentes.

También deben **informar y formar** a la población en temas de consumo. Para ello pueden abrir oficinas y servicios de información, sancionar si es necesario, participar en el **arbitraje de consumo** y **denunciar** las prácticas ilegales.

Para poder hacer todo esto, las entidades locales pueden pedir la colaboración y ayuda de la Generalitat Valenciana.

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

Las **oficinas municipales de información** a las personas consumidoras y usuarias sirven para asesorar e informar a estas personas en temas de consumo, así como para gestionar las reclamaciones.

Son oficinas **abiertas al público**, creadas por las entidades locales.

Para prestar este servicio, que cuenta con el apoyo y coordinación de la Generalitat Valenciana, **pueden unirse varios municipios** si son pequeños o no tienen medios suficientes.

ARTÍCULO 15. Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias

Las **asociaciones de personas consumidoras y usuarias** son las que mejor representan y defienden a las personas consumidoras y usuarias.

Su finalidad no es obtener un beneficio económico. Deben respetar y cumplir las leyes sobre asociaciones y su único objetivo es **defender los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias**.

Para ello, desarrollan actividades de información, formación y educación, realizan estudios, resuelven consultas y denuncian prácticas ilegales o no respetuosas con los intereses de las personas consumidoras y usuarias.

Estas asociaciones pueden a su vez unirse en federaciones, o confederaciones, siempre que su objetivo siga siendo el mismo y cumplan lo que la ley exige.

Se prohíbe el uso de los términos consumidor, consumidora, usuario o usuaria a toda organización que no cumpla los requisitos legales.

TÍTULO 2º

Derechos de las personas consumidoras y usuarias

El Título 2º explica los derechos de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana.

CAPÍTULO PRIMERO.
Derecho a la protección de la salud y seguridad

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

Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a que **los productos y servicios que existen en el mercado sean seguros**, incluyendo los que son gratuitos.

Son productos o servicios seguros los que no presentan riesgos para la salud o seguridad de las personas, siempre que se utilicen de la forma adecuada.

ARTÍCULO 17. Actuación de las administraciones públicas

Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana deben vigilar que las **empresas y profesionales que ofrecen productos y servicios** cumplen con su obligación de **proteger la salud y seguridad de las personas** consumidoras y usuarias, como dice la ley.

Estas empresas y profesionales tienen en especial estos deberes:

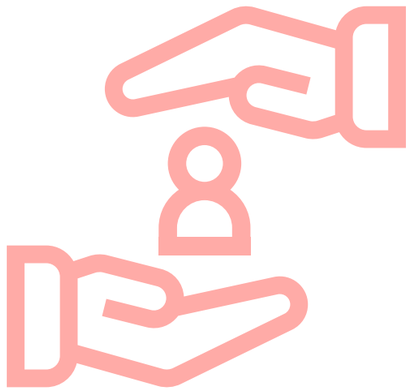
- Informar sobre los riesgos que puede ocasionar un producto o servicio a las personas que vayan a consumirlo.
- Controlar el origen, almacenamiento, distribución y destino de cada producto o servicio que pueda ser inseguro o peligroso, en especial si contienen sustancias peligrosas.
- Cumplir las normas en el caso de venta de bebidas o alimentos en la calle o fuera de los establecimientos habituales.
- Tomar todas las medidas necesarias cuando el producto o servicio no cumple lo que dice la ley, o cuando supone un riesgo para la salud y seguridad de las personas.

Algunas de estas medidas puede ser publicar avisos, suspender un servicio o retirar un producto. También tienen que colaborar con las administraciones públicas cuando se les pida.

Cuando existe algún riesgo**, la Generalitat debe tomar medidas de control** en la producción o venta de productos y servicios, para asegurar la salud y seguridad de las personas. Puede actuar directamente sobre las cosas o las personas para eliminar ese riesgo.

En esos casos, el que provoca el peligro tiene que pagar todos los gastos, además de ser multado.

Las administraciones públicas tienen que informar a las personas consumidoras y usuarias, y a sus asociaciones, sobre todos los bienes o servicios peligrosos, así como de las medidas adoptadas para proteger a esas personas.



CAPÍTULO SEGUNDO. Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales

ARTÍCULO 18. Contenido

Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a que sus intereses económicos y sociales sean respetados, según lo que dicen las leyes nacionales y autonómicas.

ARTÍCULO 19. Protección contra prácticas comerciales desleales

Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a protección frente a las prácticas comerciales desleales, engañosas o agresivas, siempre que estas afecten a sus derechos.

Algunos ejemplos de prácticas comerciales desleales son: ofrecer servicios o productos gratuitos sin ser cierto, no respetar el precio ofertado, ofrecer premios de forma automática sin llegar a darlos o utilizar un sello de calidad que es falso o no se posee.

ARTÍCULO 20. Actuación de las administraciones públicas

Las administraciones públicas con competencias en consumo deben desarrollar las actuaciones necesarias para conseguir una adecuada protección de los intereses económicos y sociales de las personas consumidoras y usuarias.

Tienen que garantizar, en especial:

- La libertad de elección y contratación de las personas consumidoras y usuarias ante prácticas engañosas o agresivas de contratación.
- Que los bienes y servicios respetan la dignidad y los derechos de esas personas.
- Que la publicidad de los productos y servicios cumple con la norma, obligando a rectificar o paralizar su venta si no la cumple.

- La igualdad de trato a todas las personas, sin que pueda existir ningún tipo de discriminación o exclusión.
- Que los precios y tarifas de los productos y servicios estén bien visibles y sean claros.
- La entrega de un presupuesto previo que indique el plazo de validez y la cantidad total a pagar, así como el detalle de todos los conceptos incluidos, o si puede haber gastos adicionales.
- La entrega de un recibo, factura o documento que demuestre el pago realizado y sea comprensible.
- La existencia de hojas de reclamaciones a disposición de las personas consumidoras y usuarias.
- Que no existan cláusulas o condiciones abusivas para las personas consumidoras y usuarias.
- El derecho a recibir un producto acorde a lo pactado, y a recibir una garantía, cuando la ley lo obligue.
- La existencia de servicios post-venta adecuados para asegurar posibles reparaciones, piezas de repuesto y otros servicios como marca la ley.
- La continuidad en la prestación de servicios públicos o de interés general.
- Que los productos pesen y midan exactamente lo que dice el fabricante.
- Que se cumplan las ofertas o promociones de productos y servicios, aunque no figuren en el contrato o factura.

Si las condiciones del contrato son más beneficiosas para las personas consumidoras y usuarias que las anunciadas en las ofertas o promociones, serán válidas las más beneficiosas para estas personas.

CAPÍTULO TERCERO. Derecho a la indemnización y a la reparación por los daños y perjuicios sufridos

ARTÍCULO 21. Contenido

Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a ser compensadas por los daños y perjuicios sufridos en la compra, consumo o utilización de productos y servicios.

ARTÍCULO 22. Derecho a la reparación de daños

Las **administraciones públicas** de la Comunitat Valenciana deben tomar las medidas que **favorezcan la indemnización** de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos por las personas consumidoras y usuarias, incluyendo sistemas para resolver conflictos de forma pacífica y voluntaria, sin que tenga que intervenir el juez.

Indemnización: compensación. Cuando una persona sufre algún daño o perjuicio por culpa de un producto o servicio adquirido, tiene derecho a que le compensen ese daño con una cantidad económica.

ARTÍCULO 23. Daños por la prestación de un servicio público

La administración pública es la responsable cuando se producen daños ocasionados por la prestación de un servicio público. Debe responder por ello, según regula su normativa específica.

CAPÍTULO CUARTO. Derecho a la información

SECCIÓN PRIMERA. CARÁCTER GENERAL

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

Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a ser protegidas frente a prácticas engañosas, **y a recibir una información cierta, completa y suficiente**, que les permita tomar la decisión de compra con los conocimientos necesarios para que esa compra sea satisfactoria.

Los fabricantes, comerciales, distribuidores y vendedores tienen la obligación de informar bien a las personas consumidoras y usuarias.

Las administraciones públicas tienen que adoptar todas las medidas a su alcance para conseguir que se cumpla la ley, y evitar cláusulas abusivas o de difícil comprensión en los contratos de ventas de productos o servicios.

Las personas consumidoras y usuarias pueden exigir que se eliminen las cláusulas abusivas o desleales. Pueden pedirlo directamente al productor o vendedor, o hacerlo a través de los jueces y tribunales.

ARTÍCULO 25. Actuación de las administraciones públicas

Para lograr que las personas consumidoras y usuarias reciban toda la información exigida por la ley, **las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana deben actuar para garantizar lo siguiente**:

- Que la oferta, promoción y publicidad de los productos o servicios no tiene información engañosa o no esconde información que puede suponer una práctica desleal.
- Que la etiqueta de los productos incluye toda la información necesaria y se presenta de forma comprensible para su adecuado consumo.
- Que los prestadores de servicios cumplen con la obligación de informar, tal y como les exige la ley.
- Que los precios, las tarifas y las formas de pago se comunican y facilitan de forma clara y visible.
- Que se facilita a las personas consumidoras y usuarias la información antes y durante el contrato de forma clara, en especial cuando se trata de servicios esenciales o de interés general.
- Que existen marcas, certificados o distintivos que permiten a las personas consumidoras y usuarias identificar aquellos productos o servicios que tienen una buena calidad o que han sido fabricados dentro de la Comunitat Valenciana.
- Que existe información suficiente para que las personas consumidoras y usuarias puedan identificar aquellos productos o servicios fabricados y vendidos bajo los principios de consumo responsable.

Además, las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana deben realizar **campañas informativas y de divulgación** sobre las normas que regulan la venta de productos o servicios, difundir estudios sobre la calidad de los productos o hábitos de consumo, y disponer de espacios en los medios de comunicación desde donde poder **informar y educar** a las personas consumidoras en todo lo relacionado con el consumo y sus derechos como consumidores.

La Conselleria con competencias en consumo debe publicar una vez al año en su página web, o en otro medio que crea oportuno, información clara y comprensible sobre las prácticas o condiciones que considera abusivas, o hayan sido reconocidas así por los jueces.

SECCIÓN SEGUNDA. DERECHO A LA INFORMACIÓN SOBRE VENTA Y CESIÓN DE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS Y DE OTRO TIPO

ARTÍCULO 26. Derecho de información sobre la venta y cesión de préstamos hipotecarios y de otro tipo

Este artículo protege a las personas consumidoras y usuarias que han pedido un préstamo hipotecario o de otro tipo al banco, cuando el banco revende o cede esa hipoteca o crédito a un tercero, sin su conocimiento. Esta práctica se conoce con el nombre de **titulización**.

En esos casos, se da una desprotección de la persona que ha pedido la hipoteca o el crédito, porque muchas veces desconoce con quién tiene contraída la deuda en ese momento.

Para evitar estas prácticas, que pueden perjudicar los intereses económicos de las personas consumidoras y usuarias, la ley obliga a los bancos que ceden préstamos o hipotecas de sus clientes a terceros, que informen por escrito a sus clientes de esas operaciones, así como del precio y de las nuevas condiciones.

La obligación de informar a los clientes cuando se cede un préstamo a terceros corresponde por igual a **entidades bancarias, entidades financieras o entidades de crédito**.

Si no cumplen con su obligación de informar al cliente, cometen una infracción grave o muy grave, según las circunstancias de cada caso, y son sancionadas por ello.

En el caso de que dos entidades bancarias se unan y, por ejemplo, una de ellas desaparezca, la nueva entidad que queda tiene que respetar los compromisos adquiridos con los clientes en las condiciones que recoge esta ley.

Entidades bancarias, entidades financieras o entidades de crédito: son los bancos y entidades que realizan servicios e intercambios financieros, como por ejemplo inversiones, préstamos o depósitos. Los bancos y las cooperativas de crédito son algunas de las instituciones de crédito que existen.

ARTÍCULO 27. Plazo para comunicar la cesión de créditos

El plazo para informar a los clientes sobre la cesión del préstamo hipotecario o de crédito a otras entidades de inversión **no puede superar los diez días hábiles** desde que se produce la cesión.

Días hábiles: Los días en los que se trabaja. Los sábados, domingos y festivos se consideran no hábiles.

Si el cliente pide al banco información sobre su préstamo o crédito, el banco también debe responder en el mismo plazo.

El banco tiene que dar al cliente un documento donde figure la fecha en la que ha pedido esa información, los datos de la persona que la pide y los datos del banco.

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

La comunicación al cliente sobre la cesión de su préstamo o crédito a otra empresa se debe hacer por correo postal certificado, o por cualquier otro medio que permita asegurar que el cliente lo ha recibido.

Acreedor: la persona o empresa autorizada legalmente a exigir el pago de una deuda.

El documento debe indicar quién es el nuevo **acreedor,** los **avalistas** (si hay), el listado de cesiones anteriores de ese crédito o préstamo (si ha habido), así como:

Avalistas: son las personas que se comprometen a cubrir el pago de una deuda o crédito y sus intereses, si el deudor no cumple con su obligación.

- La fecha de la escritura de la cesión.
- La fecha de creación del fondo o empresa a la que pertenece ahora el préstamo o crédito.
- La página del documento en la que se encuentra el crédito de la persona consumidora.
- Un número o código que permita a la persona consumidora identificar fácilmente en el documento cuál es su préstamo.
- El precio en euros de la cesión.

Si el crédito o préstamo ha sido cedido a entidades de inversión, hay que detallar el precio de venta y el de compra.

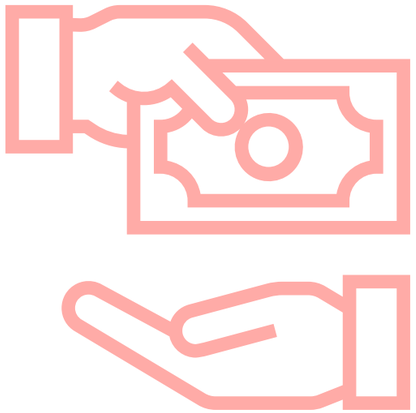
Si el banco conserva la titularidad del préstamo o crédito, la persona consumidora debe saber que el banco sigue siendo siendo su acreedor.

ARTÍCULO 29. Derecho de información a la cesión o sustitución en casos de planes y fondos de pensiones, jubilación e inversión

Las entidades que se encargan de gestionar **planes y fondos de pensiones**, **de jubilación** y **de inversión**, están obligadas a informar por escrito y de forma clara y detallada a las personas titulares y beneficiarias sobre cualquier cesión o acuerdo de sustitución que pueda producirse durante la vida del contrato.

El plazo para informar a los titulares de esos fondos no puede ser superior a diez días hábiles desde que se produce la cesión. Si no lo hace, comete una infracción grave y es sancionada.

Planes y fondos de pensiones: son productos de ahorro a largo plazo que contratan algunas personas para cuando se jubilen. Existen también fondos de inversión, pensados para obtener un buen rendimiento de nuestros ahorros.



CAPÍTULO QUINTO. Derecho a la educación y formación en consumo

ARTÍCULO 30. Derecho a la educación y formación

Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a recibir educación y formación en temas de consumo para que puedan conocer sus derechos y obligaciones, y puedan ejercerlos con responsabilidad.

La educación en consumo es parte de la formación de la persona, y debe **promover los valores de respeto al medioambiente y a la sociedad**, para incorporarlos en los hábitos de compra.

El objetivo de la educación y formación en consumo es desarrollar la capacidad para elegir con libertad y responsabilidad los productos y servicios que adquirimos.

Otro de los objetivos es **desarrollar un consumo responsable** que permita un uso razonable de los recursos naturales, evite el endeudamiento de las personas y favorezca el desarrollo sostenible.

La formación y educación en consumo debe también ayudar a conocer el funcionamiento del mercado, así como los medios e instrumentos que están a nuestra disposición para poder defender nuestros derechos e intereses.

ARTÍCULO 31. Actuación de las administraciones públicas en temas de educación en consumo

Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana deben tomar las medidas a su alcance para asegurar:

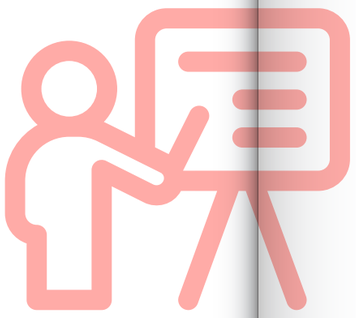
- **La educación** de las personas consumidoras y usuarias **en todos los niveles o etapas educativas**, teniendo en cuenta la edad de esas personas en cada caso.
- La **formación de educadores** en temas de consumo, así como la formación permanente de profesores, padres y madres de alumnos y resto de miembros de la comunidad educativa.

- La **elaboración y difusión de material didáctico y de estudio** que sirva de ayuda para la educación en consumo.
- El **uso de nuevas tecnologías de la información** que puedan ser útiles para la formación en consumo.
- La **educación en valores para el consumo responsable**.
- El desarrollo de **campañas informativas** para dar a conocer todos los derechos de las personas consumidoras.

ARTÍCULO 32. Actuación de las administraciones públicas en temas de formación en consumo

Para asegurar la **formación en consumo de las personas consumidoras y usuarias**, las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana deben adoptar las siguientes medidas:

- Promover la formación permanente en consumo, especialmente de los colectivos de especial protección.
- Asegurar la formación continua en temas de consumo del personal de las administraciones públicas que trabaja en todo lo relacionado con el consumo: inspectores de calidad o consumo, personal que atiende en las oficinas de información a las personas consumidoras, o cualquier otra tarea que tenga que ver con el consumo.
- Impulsar la formación de las personas que trabajan en las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, así como en las organizaciones empresariales.
- Asegurarse que los que ofrecen productos y servicios conocen las obligaciones y requisitos que les exige la ley.
- Facilitar la formación de los árbitros de consumo.
- Elaborar materiales didácticos y de estudio que ayuden a las personas consumidoras a formarse en consumo.
- Promover el uso de nuevas tecnologías de la información para la formación en temas de consumo.
- Difundir el contenido de esta ley o cualquier otra que afecte a los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias.
- Promover la investigación en temas de consumo.



CAPÍTULO SEXTO.
Derecho de representación, audiencia y participación

ARTÍCULO 33. Derecho de representación, audiencia y participación

Las personas consumidoras y usuarias tienen **derecho a unirse y crear asociaciones u organizaciones** para la defensa de sus derechos e intereses.

Tienen derecho también **a ser escuchadas, a ser representadas por estas asociaciones y a participar en ellas**.

Las administraciones públicas tienen que impulsar la creación de este tipo de asociaciones.

ARTÍCULO 34. Registro

Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias que actúan en la Comunitat Valenciana tienen que estar inscritas en el **Registro Público de Asociaciones de Personas Consumidoras y Usuarias de la Comunitat Valenciana**, que depende de la Generalitat Valenciana.

Para poder inscribirse tienen que cumplir unos requisitos, además de indicar su dirección, número de asociados y actividades que realiza.

La Generalitat puede controlar y comprobar que estas asociaciones cumplen con los requisitos que la ley les exige.

Si alguna asociación no cumple con sus deberes y obligaciones, la Generalitat puede negar su registro o expulsarla si ya formaba parte de él, por un tiempo que va entre los dos años y los diez años.

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

Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias tienen una serie de **funciones y derechos**, como por ejemplo:

- Informar, formar y educar a las personas consumidoras y usuarias sobre sus derechos y obligaciones en la compra, uso y disfrute de los productos y servicios.
- Participar en los órganos de consulta y participación en temas de consumo, cuando se trata de temas que afectan a sus derechos o intereses.
- Promover pautas, normas o ideas para una mejor defensa de esos derechos e intereses, dentro de la Comunitat Valenciana.
- Defender legalmente a sus miembros y asociados, a la asociación o a los intereses generales de las personas consumidoras y usuarias, cuando entienden que se han dañado sus derechos o intereses.
- Participar en la solución pacífica de conflictos entre personas consumidoras y usuarias, sin necesidad de jueces, a través de la mediación, y proponer árbitros para que formen parte de las Juntas Arbitrales de Consumo.
- Emprender iniciativas o hacer peticiones para un mejor funcionamiento de los servicios públicos, en especial los prestados por empresas públicas de la Comunitat.
- Ser consultadas para elaborar las normas que puedan afectar a los intereses que representa.
- Pedir ayudas y subvenciones a las administraciones públicas para desarrollar su labor.
- Pedir que sean declaradas de utilidad pública y de interés público para la Comunitat Valenciana, y poder así beneficiarse de sus **ventajas fiscales**.
- Tener acceso al voluntariado, para que pueda participar en los objetivos de la asociación.
- Disfrutar del servicio de asistencia jurídica gratuita cuando lo necesite.
- Unirse en federaciones, uniones o confederaciones de asociaciones más grandes, siempre que estas tengan los mismos objetivos.
- Participar en empresas, siempre que el único objetivo de estas sea desarrollar actividades que ayuden a las asociaciones a conseguir sus objetivos, que su único dueño sea las asociaciones, y que los beneficios se repartan sólo entre las asociaciones.

Estas empresas tienen obligación de depositar sus cuentas en el departamento de consumo de la Generalitat, en el plazo de un mes desde que son aprobadas por las empresas.

Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias que participan en esas empresas son las responsables del cumplimiento de esa obligación.
Si no cumplen la norma, la asociación puede perder el derecho a funcionar como asociación.

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

Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias tienen una serie de **deberes y obligaciones**. Entre ellos:

- Actuar con independencia ante los poderes públicos y los productores y vendedores de productos o servicios.
- Actuar con buena fe, lealtad y eficacia. Evitar difundir datos que no han sido comprobados por análisis o estudios previos.
- Rectificar públicamente o paralizar actividades temerarias, cuando un juez así lo decida.
- Destinar las ayudas o subvenciones que reciba únicamente a la defensa de las personas consumidoras y usuarias.
- Colaborar con las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana para conseguir los objetivos de esta ley.
- Ser transparentes y cumplir las obligaciones que marca la ley.

Para ser independientes de los poderes públicos y de los productores y vendedores de productos o servicios, las asociaciones de personas consumidoras y usuarias tienen prohibido:

- Incluir como miembros o asociados a empresas que buscan obtener beneficios.
- Recibir ayudas económicas o subvenciones de empresas que venden productos o servicios a personas consumidoras y usuarias, o a las organizaciones que las representan.
- Hacer publicidad de productos y servicios.
- Permitir a los productores o vendedores de productos y servicios utilizar la imagen o el nombre de la asociación.
- Actuar de manera imprudente o insensata.
- Dedicarse a otras actividades distintas de la defensa de los intereses de las personas consumidoras y usuarias.

ARTÍCULO 37. Colaboración con los operadores de mercado

Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias pueden colaborar con los productores o vendedores de productos o servicios.

Pueden también firmar acuerdos con ellos, para ayudar a defender los derechos e intereses de esas personas.

Estos acuerdos de colaboración deben cumplir una serie de normas para que sean válidos:

- Su único objetivo debe ser desarrollar proyectos de información, formación y defensa de las personas consumidoras y usuarias, para mejorar sus intereses y posición en el mercado.

- Tienen que respetar la transparencia e independencia.

- Deben consistir en actuaciones, trabajos, estudios o editar publicaciones de interés general para las personas consumidoras y usuarias.

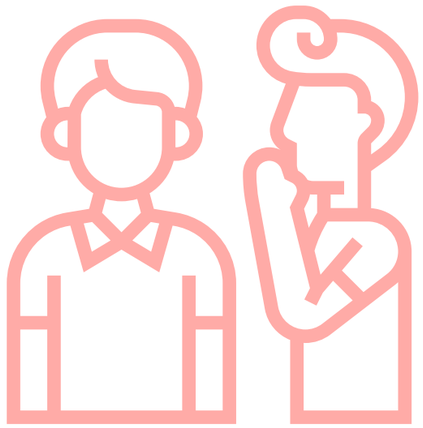
ARTÍCULO 38. Audiencia

Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias deben ser escuchadas en la elaboración de leyes y otras normas generales que afectan a los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias, así como en las propuestas de tarifas de servicios públicos controlados por las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana.

Una forma de ser escuchadas es formar parte de los **órganos colegiados** que participan en la elaboración de normas o propuestas de tarifas.

En otros casos, el Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias es el encargado de escuchar a estas asociaciones o federaciones, que pueden recibir también notificaciones o comunicaciones directamente.

Órgano colegiado: órgano de la Administración compuesto por tres o más personas, creado para coordinar y tomar decisiones sobre un determinado asunto, como por ejemplo en consumo.



TÍTULO 3º

Protección administrativa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias

El Título 3º está dedicado a la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias por parte de la **Generalitat Valenciana** y sus instituciones.

CAPÍTULO PRIMERO. Aspectos generales

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

La protección de las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana con competencia en temas de consumo tiene como **objetivo fundamental proteger la salud y seguridad de las personas consumidoras y usuarias**, así como sus **derechos económicos y sociales**.

Para ello, las administraciones públicas deben inspeccionar y controlar los productos y servicios puestos a disposición de las personas consumidoras y usuarias.

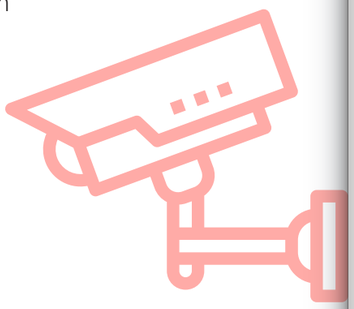
Deben proteger a estas personas coordinando todos los instrumentos y organismos competentes en consumo, especialmente cuando se trata de **productos o servicios de uso habitual**, o aquellos que puedan suponer un peligro para la salud, seguridad o intereses económicos y sociales de las personas consumidoras y usuarias.

ARTÍCULO 40. Actuaciones de protección

Las administraciones públicas valencianas tienen que desarrollar todas las actuaciones necesarias, administrativas o judiciales, para **asegurar la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias**.

Esto significa por ejemplo **vigilar, controlar e inspeccionar los productos y servicios**, tomar medidas administrativas ante cualquier riesgo, **sancionar** cuando se comete algún incumplimiento de la ley, tomar medidas provisionales para asegurar la salud y seguridad, y **coordinar a los diferentes órganos y administraciones** con competencias en consumo.

La Generalitat puede también exigir a otras administraciones públicas, colegios profesionales y otras autoridades que cumplan con su obligación de asegurar la protección de esos derechos, y sancionen en los casos que sea necesario.



ARTÍCULO 41. Vigilancia de los productos y servicios

Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana con competencia en temas de consumo deben **vigilar y controlar la producción, fabricación, elaboración, almacenamiento, distribución y comercialización de productos o servicios**, para asegurar que cumplen las condiciones legales que garantizan los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias.

Para ello, **pueden hacer inspecciones en cualquier momento**, tanto de los productos y servicios ofrecidos para su venta, como de los locales y establecimientos utilizados para su fabricación, elaboración, almacenamiento, distribución o venta.

ARTÍCULO 42. Apoyo técnico

Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana deben impulsar la **colaboración con universidades, colegios profesionales o otras entidades**, para facilitar a las personas consumidoras el **acceso a los servicios técnicos**, que les permita comprobar los daños que pueden sufrir en algún momento por el consumo o utilización de algunos productos o servicios.

CAPÍTULO SEGUNDO. Inspección de consumo

ARTÍCULO 43. Inspección de consumo

Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana con competencia en consumo tienen que **inspeccionar y controlar los productos y servicios ofrecidos a las personas consumidoras y usuarias**, para comprobar si cumplen la ley en lo referente a características técnicas, comerciales, de seguridad o de regulación.

Además, tienen **que comprobar que el precio y la descripción** que aparece en la publicidad, el envase, la etiqueta o el envoltorio **se ajustan a lo que esperan de él las personas consumidoras y usuarias**.

Para ello, **las distintas administraciones públicas con responsabilidad en temas de consumo tienen que unir sus esfuerzos y actuar conjuntamente**.

La inspección incluye no solo los productos y servicios, sino también las materias primas utilizadas para su fabricación, así como las ofertas comerciales, publicidad, condiciones de contratación, locales comerciales y la distribución, almacenamiento, venta y prestación de servicios.

Si detecta alguna irregularidad que compete a otros órganos de la Administración, debe enviarles la información o informe de inspección, para su conocimiento.

ARTÍCULO 44. Organización y funcionamiento de la inspección de consumo

La organización y funcionamiento de la inspección de consumo de la Generalitat Valenciana se recoge en un reglamento.

La inspección debe hacerse de forma profesional, imparcial, coordinada, especializada, silenciosa y cumpliendo en todo momento la ley, respetando las distintas escalas o cuerpos de la Administración.

ARTÍCULO 45. El personal de la inspección de consumo

El personal de la inspección de consumo de la Generalitat es considerado como una autoridad cuando realiza su trabajo.

Quienes impidan que haga su trabajo, ofrezcan resistencia, los agredan o insulten, deberán responder con las penas y castigos que la ley prevé para los delitos contra la autoridad.

Los agentes inspectores pueden pedir la ayuda, apoyo o auxilio que necesiten de cualquier otra autoridad para poder hacer bien su trabajo.

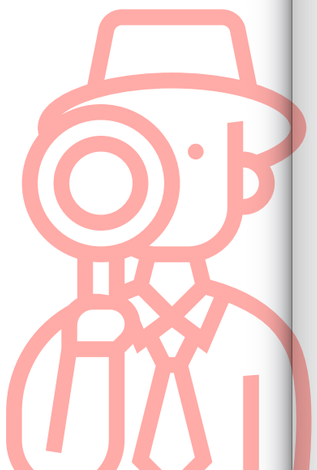
Pueden pedir documentos de distinto tipo para comprobar el cumplimiento de la ley, así como acceder directamente a las oficinas o locales donde se realizan actividades que pueden tener importancia para las personas consumidoras y usuarias.

El personal de inspección ha de **actuar con proporcionalidad**, y procurar causar las menores molestias posibles al desarrollo de la actividad inspeccionada y a las personas que la desarrollan.

Debe identificarse de forma clara, mostrando su acreditación oficial, y está obligado a guardar secreto de todo lo que ve o escucha durante su trabajo.

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

Actuar con proporcionalidad: actuar de forma racional, sin excesos, utilizando los medios adecuados para conseguir algo.



ARTÍCULO 46. La actividad inspectora

La inspección de consumo incluye diversas funciones:

- Labores de vigilancia, control, inspección e investigación ante sospechas de irregularidad.
- Informar a las empresas inspeccionadas sobre las obligaciones de la ley en materia de protección y defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.
- Advertir a la persona inspeccionada de la irregularidad en la que se encuentra y dar un plazo razonable para que lo modifique.
- Tomar medidas para proteger el derecho a la salud y seguridad, o la protección de los intereses económicos y sociales de las personas consumidoras y usuarias, en casos de urgencia.
- Iniciar el procedimiento sancionador para multar a la empresa inspeccionada, proponiendo una sanción al órgano competente.
- Colaborar en los procesos sancionadores o de otro tipo, llevando a cabo las gestiones o actuaciones que ordene el órgano competente.

ARTÍCULO 47. Facultades de la inspección y acceso a establecimientos y documentos

Cuando realiza su trabajo, el personal de la inspección de consumo está autorizado para:

- Acceder a los locales o establecimientos industriales o comerciales abiertos al público sin avisar. Si no están abiertos al público, necesitan una orden del juez o el consentimiento de la persona afectada para poder acceder.
- Exigir que le muestren documentación y obtener copias o fotocopias de los documentos que considere necesarios.
- Pedir que envíen a las oficinas administrativas la documentación necesaria.
- Hacer las pruebas, investigaciones o exámenes necesarios para comprobar el cumplimiento de las normas que protegen los derechos de las personas consumidoras y usuarias, así como tomar muestras para hacer análisis posteriores.
- Pedir la colaboración y la presencia de cualquier persona o empresa que pueda tener algún tipo de relación con el motivo de la inspección.

ARTÍCULO 48. Obligaciones de las personas inspeccionadas

Las personas o empresas que producen, importan, distribuyen, venden o suministran productos y servicios, así como sus representantes legales o las personas que están al cargo del establecimiento en el momento de la inspección, están obligadas a:

- Permitir y facilitar a los inspectores el acceso al establecimiento.
- Entregar toda clase de información sobre las instalaciones, productos o servicios, así como permisos y licencias necesarios para desarrollar la actividad.
- Facilitar toda aquella documentación que pruebe las compraventas de productos o servicios, los precios y beneficio aplicado, contratos, facturas, albaranes y otros documentos.
- Facilitar copias o fotocopias de aquellos documentos que el inspector considere necesarios.
- Presentarse cuando y donde sea requerido por los servicios de consumo competentes.
- Permitir que se tomen muestras o ensayos sobre los productos o servicios, en cualquier momento o fase de su venta.
- Depositar y conservar de forma adecuada los productos o servicios bloqueados provisionalmente, siguiendo las instrucciones de los servicios de consumo competentes.
- Facilitar personal y medios para la correcta realización de las inspecciones, cuando se le pida.
- Acudir a las oficinas de los servicios de consumo cuando los agentes de inspección se lo pidan, para aportar nuevos datos o comprobar algunas cuestiones de la inspección.

ARTÍCULO 49. Colaboración con los servicios de inspección

Si los servicios de inspección de consumo lo piden, las empresas con participación pública, organizaciones empresariales y corporativas, así como organizaciones y asociaciones de personas consumidoras y usuarias, entregarán también toda la información necesaria para aclarar posibles hechos que perjudican los derechos de las personas consumidoras y usuarias, excepto cuando haya un motivo legal que lo impida.

Reglamento: conjunto ordenado de reglas dictadas por la autoridad competente para ejecutar una ley, o para organizar el funcionamiento de una institución, servicio o actividad.

ARTÍCULO 50. Toma de muestras

La toma de muestras de los bienes inspeccionados para hacer ensayos, pruebas o estudios que permitan comprobar si se cumplen las condiciones necesarias para asegurar la salud y seguridad de las personas consumidoras y usuarias se recoge en un **reglamento**.

La toma de muestras tiene que hacerse por triplicado, con la cantidad de muestra suficiente en cada caso para que los análisis sean válidos y correctos.

En algunos casos muy concretos, la muestra puede ser única. Por ejemplo, cuando se trata de productos certificados que se quiere comprobar su seguridad o funcionamiento. O cuando no es posible obtener una muestra por triplicado.

La realización de las pruebas **tiene que respetar el derecho a defenderse** por parte de la persona inspeccionada. La Administración se hace cargo del coste de la muestra y el análisis inicial. Si se detecta una infracción, además de la sanción que le corresponda, el culpable de esa infracción tendrá que hacerse cargo de los gastos ocasionados por la toma de muestras y los ensayos, pruebas o estudios, según indica el reglamento.

ARTÍCULO 51. Actas de inspección

Las personas encargadas de la inspección de consumo deben recoger todas sus actuaciones en un acta.

Acta: Documento escrito que recoge los hechos ocurridos durante una inspección. Incluye el trabajo de inspección realizado, las personas que han participado, las medidas que se han adoptado y el grado de cumplimiento de la empresa o persona inspeccionada en relación a sus obligaciones legales. Las actas también se utilizan por ejemplo para resumir lo acordado en cualquier reunión o asamblea.

En aquellos casos urgentes en los que se hayan tomado medidas provisionales para garantizar la salud o seguridad de las personas consumidoras y usuarias, el acta debe incluir esas medidas y explicar su finalidad.
También debe incluir los argumentos de la persona inspeccionada y las pruebas o documentos que esta aporta.

El inspector de consumo debe entregar una copia del acta a la persona inspeccionada o su representante. Si esta se niega a recibirla, el inspector tiene que hacerlo constar.

El acta y su contenido son válidos aunque no esté firmada por la persona inspeccionada. Los hechos que recoge el acta tienen valor de prueba ante cualquier proceso o reclamación posterior.

CAPÍTULO TERCERO. Medidas provisionales

ARTÍCULO 52. Medidas provisionales

El órgano o administración competente en temas de consumo puede tomar las medidas provisionales que crea necesarias, cuando haya sospechas de que no se están respetando los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

Estas medidas se suman a otras que pueden tomarse durante el procedimiento sancionador.
Se pueden adoptar cuando hay sospechas claras de riesgo para la salud y seguridad de las personas consumidoras, o cuando puedan perjudicarse gravemente los intereses económicos y sociales de estas personas.

En casos de urgencia, el mismo personal de la inspección de consumo puede adoptar las medidas provisionales, que tendrán que ser aprobadas después por el órgano competente en el plazo de cinco días hábiles.

Las medidas provisionales pueden afectar a una o varias personas, o bien ser de carácter general, afectando a todas las partes implicadas en la producción, distribución, almacenamiento y venta de un determinado producto o servicio.

Adulterado: Falsificado, que ha sido manipulado con intención de engañar.

Procedimiento administrativo: conjunto de normas y de actuaciones que realiza la Administración para cumplir sus funciones. Los procedimientos administrativos sirven por ejemplo para poner una sanción, conceder una licencia o dar una subvención.

ARTÍCULO 53. Tipos de medidas provisionales

Las medidas que puede adoptar el órgano competente en temas de consumo pueden ser muchas. Por ejemplo:

- Prohibir la venta de un producto durante un tiempo.
- Prohibir el reparto de un producto durante el tiempo necesario para hacer los controles, cuando hay sospechas de que puede ser peligroso.
- Suspender durante un tiempo la prestación de un servicio.
- Cerrar establecimientos durante un tiempo.
- Obligar a poner carteles o anuncios en medios de comunicación para avisar a las personas consumidoras y usuarias que no compren ese producto o servicio porque puede ser peligroso.

Si están en riesgo los intereses económicos y sociales de las personas consumidoras y usuarias, la autoridad competente en temas de consumo también puede prohibir la prestación de un servicio o la venta de un producto por ser falso, estar **adulterado** o no cumplir lo que exige la ley.

ARTÍCULO 54. Procedimiento

Cuando se adopta una medida provisional, hay que iniciar un **procedimiento administrativo**, tal y como marca la ley.

Cuando ese procedimiento se resuelve, puede convertir en definitivas las medidas provisionales adoptadas.
Para ello, debe indicar los plazos y las condiciones para que se cumpla.

Para evitar daños irreparables, en algunos casos graves el procedimiento administrativo se tramita de forma urgente.
En esos casos, el órgano competente puede ordenar inspecciones o controles en cualquier momento.

La resolución del procedimiento puede ir acompañada de otro procedimiento sancionador, cuando se den infracciones en la protección a las personas consumidoras y usuarias.

Todos los gastos derivados de las medidas provisionales corren a cargo de la persona inspeccionada cuando esas medidas sean confirmadas.
También corren a su cargo los costes de los ensayos o pruebas que haya solicitado la persona inspeccionada.

La persona inspeccionada debe demostrar con documentos el cumplimiento de las medidas provisionales adoptadas.

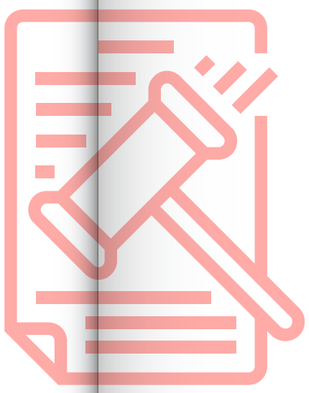
ARTÍCULO 55. Proporcionalidad de las medidas provisionales

Las medidas provisionales deben ser proporcionales al riesgo o daño que pretenden evitar.
Deben durar solo el tiempo necesario para realizar los controles y comprobaciones, y terminar cuando ese riesgo o peligro desaparece por completo.

ARTÍCULO 56. Comunicación de las medidas adoptadas

Cuando la adopción de medidas provisionales por parte de un órgano puede afectar a las competencias de otros órganos o administraciones públicas valencianas, se debe informar rápidamente a estas con todos los datos importantes, indicando qué medidas se han tomado.
Así se consigue una buena coordinación y colaboración con el resto de órganos y administraciones.

Si el riesgo sobrepasa los límites de la Comunitat Valenciana, hay que ponerlo también en conocimiento de las administraciones públicas de todos los territorios que pueden verse afectados.



ARTÍCULO 57. Multas coercitivas

Coercitivas: Que sirven para obligar o forzar a alguien a cumplir algo.

Para asegurar el cumplimiento de las medidas provisionales, el órgano competente puede imponer un tipo de multas que se repiten en el tiempo hasta que se cumple lo exigido por la Administración. Este tipo de multas se llama **coercitivas**.

Antes de imponer una multa coercitiva hay que advertir al infractor y darle un plazo para que cumpla lo acordado, además de informarle sobre la cantidad económica que deberá pagar si no cumple. Esta no puede ser mayor de tres mil euros.

Este tipo de multas son complementarias e independientes a otras sanciones que puede recibir la persona infractora.

CAPÍTULO CUARTO. Hojas de reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias

ARTÍCULO 58. Hojas de reclamaciones

Todas las personas, empresas, profesionales, empresarios y establecimientos de la Comunitat Valenciana que vendan productos o servicios a las personas consumidoras y usuarias, sean fijos, ambulantes, públicos o privados, tienen la **obligación de poner hojas de reclamaciones a disposición de las personas consumidoras, de forma gratuita**.

Hoja de reclamaciones: es un documento en el que las personas consumidoras pueden hacer constar una queja referente a un producto o servicio que han comprado.También se llama libro de reclamaciones o libro de quejas.

La tramitación de las **hojas de reclamaciones** está regulada en un reglamento. Sirven para que las personas consumidoras y usuarias puedan presentar sus quejas y reclamaciones, cuando entienden que no se han respetado sus derechos como personas consumidoras.

Los establecimientos deben colocar carteles visibles que anuncien la existencia de hojas de reclamaciones.

TÍTULO 4º

Facultad para sancionar

El Título 4º está dedicado a las infracciones y las sanciones que existen cuando no se respetan los derechos de las personas consumidoras y usuarias. También explica quién tiene la capacidad para sancionar.

CAPÍTULO PRIMERO. Aspectos generales

ARTÍCULO 59. Responsabilidades

La responsabilidad administrativa recogida en este Título 4º se suma a otro tipo de responsabilidades, como la civil o la penal, en las que pueden incurrir todos los que producen, fabrican, elaboran, almacenan, distribuyen o venden productos o servicios.

Si por los mismos hechos también se inicia una investigación penal, se suspende la tramitación del expediente administrativo sancionador. Las medidas que se hayan adoptado para asegurar la salud y seguridad de las personas consumidoras y usuarias se mantienen hasta que el juez se pronuncie.

No puede haber una doble sanción por los mismos hechos.

ARTÍCULO 60. Potestad sancionadora

La potestad para sancionar la tiene la Generalitat Valenciana, que la ejerce a través de la Conselleria competente en consumo para las infracciones leves y graves, o a través del **Consell**, para las infracciones muy graves.

Si en un mismo procedimiento hay varias infracciones de distinta gravedad, el órgano competente es el que tiene la competencia para sancionar la infracción más grave.

Consell: Es el órgano que gobierna la Generalitat Valenciana. Está compuesto por el President de la Generalitat y los Consellers.

ARTÍCULO 61. Competencia sancionadora de los municipios

Además de la Generalitat Valenciana, **los municipios de la Comunitat Valenciana pueden también iniciar, investigar y resolver procedimientos sancionadores** para multar a empresas o personas que no respetan los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias.

Los municipios pueden sancionar en estos casos:

- Cuando la infracción ha sido detectada por los servicios municipales, o ha tenido lugar en el municipio.
- Cuando los órganos competentes de la Generalitat no hayan iniciado procedimiento sancionador.

Si el municipio sabe que una infracción se ha producido también fuera de su término municipal, debe informar de forma inmediata a la Generalitat, enviando toda la documentación sobre las actuaciones realizadas.

Aunque la infracción se produzca solo dentro del término municipal, puede también informar para que la Generalitat imponga una sanción.

Si un municipio ya ha iniciado un procedimiento sancionador, debe comunicarlo a la Generalitat. En este caso la Generalitat evitará usar su capacidad para sancionar, excepto si se descubren infracciones que afectan a otros municipios. En ese caso la Generalitat llevaría el procedimiento.

Igualmente, los municipios deben renunciar a su capacidad para sancionar, si la Generalitat ya ha iniciado antes un procedimiento y se lo ha comunicado.

ARTÍCULO 62. Coordinación y colaboración administrativa

Los órganos municipales y de la Generalitat Valenciana con competencias en temas de consumo **están obligados a coordinarse y colaborar entre ellos**.

ARTÍCULO 63. Sujetos responsables

Las personas o empresas que cometen alguna infracción relacionada con temas de consumo, o que dejan de hacer algo que debían hacer para evitarlo, **son los sujetos responsables**.

Si en una infracción intervienen varios sujetos, por ejemplo el transportista, el vendedor o el fabricante de un producto o servicio, cada uno de ellos es responsable de las infracciones que ha cometido.

En los productos envasados, la empresa que figura en la etiqueta, publicidad o anuncio del producto es la responsable, excepto si se demuestra la mala conservación del producto por parte de quien lo tiene a disposición para su venta.

Si el producto no tiene los datos necesarios que permitan identificar al responsable, el que ha vendido el producto será entonces el responsable si no puede identificar al envasador. En los productos etiquetados en otro idioma no oficial, el distribuidor es el responsable.

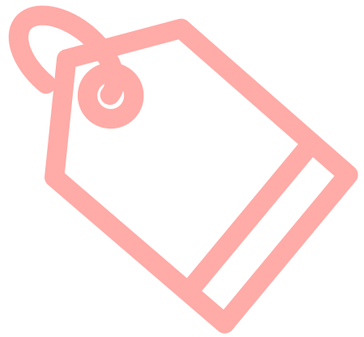
En los productos vendidos **a granel**, el responsable de las posibles infracciones es el que lo conserva para su venta.

En las infracciones por prestación de servicios, el responsable es la persona o empresa obligada a prestar ese servicio.

Si la infracción se produce con productos o **servicios franquiciados**, los responsables son tanto los que venden o prestan ese servicio como la persona o entidad franquiciadora.

A granel: productos sin empaquetar ni envasar. El cliente selecciona la cantidad que quiere comprar. Se usa para productos como verduras, frutas o granos.

Servicios franquiciados: servicios cedidos por una empresa a otra para su venta en una zona geográfica concreta y con ciertas condiciones,como usar su imagen o nombre comercial, a cambio de una compensación económica.



En los procedimientos sancionadores, la persona o empresa sospechosa de haber cometido la infracción tiene derecho a:

- Recibir la notificación de los hechos por los que le acusan, de las infracciones que ha podido cometer y de las sanciones que se le puede imponer, así como cuál es el órgano competente para poner la sanción y qué norma o ley otorga la competencia para sancionar.
- Presentar argumentos y utilizar todos los medios de defensa que la ley le permita.
- El resto de derechos que le otorga la ley nacional y autonómica y que se puedan aplicar.

ARTÍCULO 64. Lugar donde se comete la infracción

Esta Ley recoge la competencia sancionadora sobre infracciones cometidas dentro de la **Comunitat Valenciana**, aunque el domicilio de la empresa o profesional infractor esté en otro lugar.

El lugar donde se comete la infracción es aquel en el que se producen los hechos que suponen un daño o riesgo para los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias.

En el caso de la contratación a distancia, la publicidad o el comercio electrónico, la infracción se entiende que se comete en el lugar donde vive la persona consumidora o usuaria.

ARTÍCULO 65. Medidas provisionales

Las medidas provisionales pueden adoptarse al inicio del procedimiento, antes o durante su instrucción por el órgano competente, cuando haya un riesgo para la salud o seguridad de las personas consumidoras y usuarias,
o puedan perjudicarse sus intereses económicos y sociales.

Estas medidas terminan cuando hay una decisión administrativa que pone fin al procedimiento sancionador.

ARTÍCULO 66. Reposición de la situación alterada por la infracción e indemnización por daños y perjuicios

Según la Ley de Régimen Jurídico del Sector Público, cuando hay una infracción se puede exigir a la persona o empresa que la haya cometido, que **repare el daño** y devuelva la situación al estado en el que se encontraba antes de cometer la infracción.

Puede también imponerse una **indemnización o multa económica** por los daños y perjuicios causados a las personas consumidoras y usuarias.
Si no se paga la indemnización en el tiempo acordado, se puede llegar a **embargar** los bienes para cobrar lo que se debe.

Embargar: retener un dinero, producto, bien o servicio para asegurar el cobro de una deuda.

CAPÍTULO SEGUNDO. Infracciones

ARTÍCULO 67. Concepto

Se consideran infracciones administrativas en consumo las **acciones o la falta de actuación que perjudican los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias**, así como las **prácticas comerciales desleales** hacia estas personas.

Las infracciones pueden ser **leves**, **graves** o **muy graves**, según el daño que ocasionen.

Al que comete dos o más infracciones se le imponen todas las sanciones que le correspondan. Si una sola actuación ocasiona varias infracciones, la sanción o sanciones se imponen en proporción a la gravedad de la conducta.

Se considera infracción administrativa permanente a la realización de una misma infracción de forma continuada, que se mantiene durante un largo tiempo.

ARTÍCULO 68. Protección de la salud y seguridad de las personas consumidoras y usuarias

Las infracciones relacionadas con la protección de la salud y seguridad de las personas consumidoras y usuarias pueden ser:

- Acciones, descuidos o desatenciones que ocasionan riesgos para la salud o seguridad de las personas, realizadas con intención o por descuido.
- Incumplir las advertencias de las autoridades competentes para situaciones concretas, que intentan corregir o evitar daños a la salud o seguridad de las personas.
- Incumplir la normativa sobre seguridad de productos o servicios.

ARTÍCULO 69. Alteración, adulteración o engaño en productos y servicios

Las infracciones por alteración, adulteración o fraude en productos y servicios pueden ser de varios tipos:

- Elaborar, distribuir o vender productos que han sido modificados para variar su composición o esconder su peor calidad.
- Elaborar, distribuir o vender productos y servicios cuando su composición, etiquetado, calidad, cantidad o precio no se ajustan a la normativa o es distinto de la oferta anunciada.
- Manipular los aparatos y sistemas de medición puestos a disposición de las personas consumidoras y usuarias.
- Engañar en cuanto al origen, calidad, composición, cantidad, calidad, peso o medida de cualquier producto o servicio, o sobre su publicidad y presentación, que pueda producir confusión sobre el bien o servicio.
- Incumplir las condiciones de calidad, naturaleza, plazo o precio que marca la ley o las condiciones pactadas en la prestación de todo tipo de servicios.

ARTÍCULO 70. Normalización técnica, condiciones de venta y documentación

Las infracciones en materia de normalización técnica, documentación y condiciones o técnicas de venta de productos y servicios pueden ser de varios tipos:

- Incumplir las normas que regulan productos y servicios, así como las exigencias de documentación y funcionamiento que establece la ley que regula esa actividad.
- Poner productos en el mercado que han sido prohibidos para su venta por una norma administrativa, así como vender productos que no tengan la autorización administrativa necesaria.
- Incumplir las normas relativas a los precios, el marcado y la exhibición de productos.
- Imponer condiciones, recargos o cobros indebidos a las personas consumidoras y usuarias en la compraventa de productos o servicios, así como prestaciones no pedidas o cantidades mínimas, así como no aceptar los medios de pago legales o que han sido ofertados.
- Realizar prácticas comerciales desleales o publicidad **ilícita**.
- Incumplir las obligaciones de información exigidas por ley.
- No entregar la factura o documento que acredita la venta o prestación de productos y servicios, o emitirla sin cumplir las exigencias legales.
- No facilitar presupuesto previo o justificante de entrega en los casos en los que sea obligatorio.
- Hacer trabajos de reparación, instalación o similares cuando no han sido solicitados o autorizados por las personas consumidoras y usuarias.
- Facturar trabajos no realizados o piezas de peor calidad que la contratada.
- Incluir un formato o tamaño de letra de difícil comprensión en la publicidad, oferta, promoción o contrato de productos y servicios ofrecidos.

Ilícita: Ilegal, que no respeta la ley.

ARTÍCULO 71. Contratación a distancia y fuera de **establecimientos mercantiles**

Las infracciones contra los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias en la contratación a distancia y fuera de los establecimientos mercantiles pueden ser varias:

- Incumplir lo establecido en materia de contratos celebrados fuera de establecimientos mercantiles.
- Incumplir las obligaciones que impone la ley de contratos celebrados a distancia, en temas como la información y documentación que deben recibir las personas consumidoras, los plazos de ejecución y devolución de las cantidades pagadas, los envíos que no han sido pedidos y se pretenden cobrar, o no pedir el consentimiento previo o su falta de oposición antes de enviar comunicaciones comerciales.

Establecimientos mercantiles: lugar físico donde se venden productos o servicios a los consumidores. Generalmente son tiendas, almacenes o negocios que están abiertos al público.

ARTÍCULO 72. Garantía y servicio postventa

Las infracciones referentes a la garantía de productos o servicios pueden ser:

- No entregar a las personas personas consumidoras la garantía de los productos y servicios adquiridos tal y como marca la ley.
- No respetar el derecho de garantía en la compra de productos o prestación de servicios.
- No cumplir con la garantía comercial anunciada o entregada en el momento de comprar los productos o servicios.
- Vender productos de uso duradero sin piezas de repuesto como obliga la ley, o no garantizar debidamente la existencia de repuestos en las condiciones que marca la ley.
- Anunciar o publicitar la existencia de un servicio técnico postventa, o hacer creer que existe, cuando no es cierto o ese servicio está en otro país distinto. No informar de que el idioma para relacionarse con ese servicio es distinto del oficial de España o del que se utiliza en el contrato.

ARTÍCULO 73. Información y vigilancia

Las infracciones en materia de información, vigilancia, inspección, investigación, tramitación y ejecución son las siguientes:

- No facilitar las labores de inspección o no aportar en el plazo acordado los datos e informaciones solicitadas por las autoridades competentes en consumo, durante el proceso de informar, vigilar, inspeccionar, tramitar o ejecutar una inspección.
- Dar información incompleta o inexacta, o incumplir las órdenes de las autoridades de consumo para solucionar las irregularidades que se hayan detectado.
- Manipular o trasladar las muestras depositadas por las autoridades de consumo, o las mercancías bloqueadas de forma provisional.
- Incumplir las medidas que dicta la autoridad en materia de consumo.
- No querer presentarse en las dependencias propias o las de la autoridad competente cuando se le pide, sin estar justificado.
- Amenazar, utilizar la fuerza o presionar al personal encargado de inspeccionar la actividad, producto o servicio.

ARTÍCULO 74. Otras infracciones

Además de las infracciones citadas en los artículos anteriores, **se consideran también infracciones** en materia de consumo estas otras:

- Introducir cláusulas abusivas en los contratos.
- No informar en el plazo exigido y con el contenido exigido a las personas consumidoras y usuarias sobre la cesión a terceros de créditos hipotecarios o de otro tipo.
- Limitar el derecho de las personas consumidoras a finalizar sus contratos de prestación de servicios o abastecimiento de productos de uso continuado, o a darse de baja de algún servicio.
- Incluir en los contratos referencias a condiciones o características que no se facilitan en el momento del contrato, o no se conocen.
- No tener hojas de reclamaciones oficiales a disposición de las personas consumidoras y usuarias, o no entregarlas a quien las pidan.

- No querer resolver las peticiones de las personas consumidoras y usuarias, cuando está dentro de las posibilidades del empresario, o hacer diferencias que no estén justificadas en las peticiones de distintas personas.
- Cualquier discriminación o diferencia de trato en el acceso a productos y servicios, especialmente si se produce por el solo hecho de ser mujer.
- No realizar las correcciones necesarias exigidas por la administración competente en el plazo previsto, o no cumplir con los deberes, obligaciones y prohibiciones legales en beneficio de los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias.

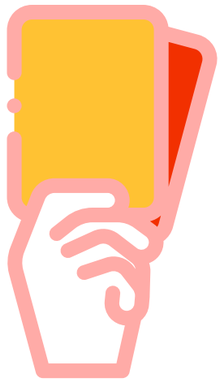
ARTÍCULO 75. Calificación de las infracciones

Todas las infracciones recogidas hasta ahora se califican como **leves,** excepto las siguientes:

Infracciones graves:

- Las que producen riesgos para la salud o la seguridad.
- No atender las advertencias y exigencias de la autoridad competente, para evitar o corregir riesgos para la salud o seguridad.
- Incumplir la normativa sobre seguridad de productos, bienes y servicios, cuando afectan a un colectivo de especial protección.
- Alterar, adulterar o engañar en la venta de productos y servicios, cuando afecta a un número importante de personas.
- Poner a disposición productos prohibidos por una norma o resolución administrativa, así como vender productos sin la autorización administrativa necesaria.
- Incumplir las normas que regulan los precios, el etiquetado y la exhibición de los productos, cuando puede afectar a un colectivo importante de personas, o se haga a propósito o de forma repetida.
- Imponer condiciones, recargos o cobros indebidos, así como prestaciones no pedidas o cantidades mínimas, y no aceptar medios de pago legales o que han sido ofertados, cuando resulta afectado un número importante de personas.
- Las prácticas comerciales desleales y la realización de publicidad ilícita.
- Facturar trabajos no realizados o piezas de peor calidad a la contratada, cuando puedan suponer un riesgo para la salud o la seguridad de las personas consumidoras y usuarias.

- Infracciones contra los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias en la contratación a distancia y fuera de los establecimientos mercantiles.
- No respetar el derecho de garantía en la compra de bienes de consumo o prestación de servicios, así como incumplir la garantía comercial publicitada en el momento de la compra, cuando pueda resultar afectado un colectivo importante de personas, o se haga a propósito o de forma repetida.
- No facilitar las labores de inspección, o negarse a dar los datos o informaciones pedidas por las autoridades competentes en el plazo concedido, cuando la empresa infractora repite esa conducta. También cuando una distribuidora, importadora o fabricante, no facilite la información pedida para la retirada de un producto que pueda afectar a la salud o seguridad de las personas consumidoras y usuarias.
- Dar información inexacta o incompleta, o no corregir las irregularidades solicitadas por la autoridad de consumo, cuando se omiten datos que pueden afectar a la salud o seguridad de las personas consumidoras y usuarias.
- Dificultar las tareas de inspección de mercancías bloqueadas de forma provisional por la autoridad competente, o impedir la comprobación de la existencia de amenazas o presiones al personal encargado de hacer la inspección.
- Introducir cláusulas abusivas en los contratos.
- No informar a las personas consumidoras y usuarias sobre la cesión o venta de créditos hipotecarios o de otro tipo a terceros.
- En general, todas las infracciones que puedan afectar a un número importante de personas consumidoras y usuarias, o cuando se actúa de mala fe o de forma descuidada en el caso de no tener hojas de reclamaciones oficiales o no ponerlas a disposición de las personas consumidoras y usuarias.
- Cometer dos infracciones leves en el año anterior.



Infracciones muy graves:
Las infracciones **graves** se consideran **muy graves** en los siguientes casos:

- Cuando existe un riesgo grave para la salud.
- Cuando produce una alteración social grave, que causa alarma o desconfianza en las personas consumidoras y usuarias, o puede afectar de forma negativa a un sector económico.
- Cuando no se quiere facilitar información o colaborar de ninguna manera con las personas responsables de hacer la inspección.
- Cuando la persona infractora tiene una posición de dominio en el mercado, o obtiene beneficios desproporcionados gracias a la infracción que comete.
- Cuando se comete una falta grave en el año anterior, excepto si se trata de la suma de dos faltas leves que se ha convertido en grave.
- No informar a las personas consumidoras y usuarias sobre la cesión de su crédito hipotecario o de otro tipo, cuando esa situación afecta a su capacidad para defenderse en un proceso de **ejecución hipotecaria**.

Ejecución hipotecaria: es un procedimiento especial para cobrar una deuda, en el que lo primero que se cobra para satisfacer esa deuda es el bien para el que se pidió el préstamo, normalmente una vivienda.

CAPÍTULO TERCERO. Sanciones

ARTÍCULO 76. Importe de las sanciones

Las infracciones se sancionan con advertencia o multas, tal y como marca la ley.

Las **multas** pueden ser de diferentes importes, según el tipo de infracción:

- Las **infracciones leves** se sancionan con **advertencia o multa de un máximo de 3.005 euros**. La advertencia solo se puede imponer una vez.

  Existen tres grados de infracciones leves:
  - Mínimo: desde advertencia hasta 1.000 euros.
  - Medio: entre 1.000 y 2.000 euros.
  - y Máximo: entre 2.000 y 3.005 euros.

- Las **infracciones graves** se castigan con **multas entre 3.005 y 15.025 euros**.

  Existen tres grados de infracciones graves:
  - Mínimo: entre 3.005 y 7.000 euros.
  - Medio: entre 7.000 y 11.000 euros.
  - y Máximo: entre 11.000 y 15.025 euros.

- Por último, las **infracciones muy graves** incluyen **multas entre 15.025 euros y 601.012 euros**.

  Existen tres grados de infracciones muy graves:
  - Mínimo: entre 15.025 y 210.000 euros.
  - Medio: entre 210.000 y 405.000 euros.
  - y Máximo: entre 405.000 y 601.012 euros.

Para saber qué grado de infracción hay que aplicar en cada caso se tienen en cuenta varios aspectos, como por ejemplo si existe riesgo para la salud, si hay una intención clara de incumplir la norma o un descuido grave, si la infracción que se comete es muy importante para los intereses de un sector del mercado, o si el beneficio que se obtiene es desproporcionado.

También se tiene en cuenta si la infracción afecta a un número importante de personas, si afecta a colectivos de especial protección, si las infracciones se repiten, si se incumplen las prohibiciones dictadas por la autoridad competente, la gravedad de los daños ocasionados, la reparación de los daños causados, o la rectificación de las irregularidades cometidas.

Si una vez iniciado el procedimiento sancionador, la persona infractora reconoce su responsabilidad y demuestra haber rectificado su conducta y puesto fin a la infracción, antes de que se haya resuelto el procedimiento puede darse por finalizado con la multa mínima o advertencia que corresponda, según el caso.
Si la persona infractora paga la multa antes de quince días obtiene un descuento de su importe del 20 por ciento.

ARTÍCULO 77. Sanciones complementarias para las infracciones graves y muy graves

Cuando se producen infracciones muy graves, puede ordenarse el **cierre del establecimiento, instalación o servicio durante un máximo de cinco años**.
En este caso, la empresa tiene que cumplir sus obligaciones con respecto a sus trabajadores y trabajadoras.

Pueden también acordarse **otras sanciones complementarias**:

- Retener la mercancía ilegal, adulterada o que pueda ocasionar peligro para la salud o los intereses económicos y sociales de las personas consumidoras y usuarias. La persona infractora deberá pagar todos los gastos que esto origine.

- Publicar en el Diari Oficial de la Generalitat Valenciana o en otros medios de comunicación las sanciones impuestas, cuando sean definitivas, con los nombres y apellidos de las personas infractoras o nombre de la empresa infractora, la calificación de la infracción y el importe de la sanción.
  El coste de esos anuncios debe pagarlo la persona o empresa infractora y se informará de su publicación al Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de la Comunitat Valenciana.

- Si la infracción se comete en la venta de productos peligrosos o se producen prácticas comerciales desleales, publicidad ilícita o cláusulas abusivas, puede obligarse a la persona o empresa infractora a advertir a las personas consumidoras y usuaria de forma individual, o a través de anuncios en medios de comunicación.

- En los casos de infracciones muy graves, el Consell puede también acordar la suspensión o eliminación de todo tipo de ayudas, créditos o subvenciones que hayan sido reconocidas o pedidas en los órganos y administraciones públicas valencianas.

- A las empresas que hayan sido sancionadas por infracciones muy graves se les puede prohibir contratar con la Administración por un tiempo máximo de cinco años.

CAPÍTULO CUARTO. Prescripción

ARTÍCULO 78. Prescripción de las infracciones

Las infracciones muy graves prescriben a los tres años, las infracciones graves a los dos años y las infracciones leves al año, contando siempre desde el día en que se comete la infracción.

El plazo empieza a contar el día en que finaliza la actividad o acto que constituye **la infracción**.

En el caso de una infracción continuada, el plazo empieza a contar desde el día en que se realizó la última acción infractora.

Si la infracción es permanente, el plazo empieza a contar desde el día en que se pone fin a la situación ilegal creada.

Si no se puede conocer los hechos de la infracción porque no se manifiestan de forma visible, el plazo empieza a contar desde que se descubren.

Prescripción: derecho de las personas a que la Administración no pueda exigirles responsabilidad pasado un determinado tiempo desde que cometió la infracción.

ARTÍCULO 79. Interrupción del plazo de **prescripción**

El plazo de prescripción de las infracciones se interrumpe al iniciarse un procedimiento para imponer una sanción, y se reinicia si el expediente sancionador está más de un mes paralizado por motivo ajeno a la persona que se está investigando.

También interrumpe la prescripción de las infracciones la apertura de un proceso penal o la tramitación de otro procedimiento administrativo sancionador que impida iniciar o continuar el procedimiento sancionador previsto en esta ley.

ARTÍCULO 80. Prescripción de las sanciones

Las sanciones a las que se refiere esta ley prescriben al cumplirse cuatro años desde que son declaradas firmes por la Administración.

El plazo de prescripción de las sanciones se interrumpe al iniciarse un procedimiento para hacer cumplir la sanción, y se reinicia si el procedimiento está más de un mes paralizado por motivo ajeno a la persona infractora.

CAPÍTULO QUINTO. Procedimiento

ARTÍCULO 81. Procedimiento

La imposición de las sanciones previstas en esta ley exige la tramitación de un procedimiento sancionador.

El plazo máximo para notificar la resolución de un procedimiento sancionador es de seis meses, desde que se acuerda su inicio.

Si pasa de ese plazo el procedimiento caduca, aunque eso no impide abrir otro expediente si las infracciones no han prescrito.

La petición de análisis para defenderse interrumpe el plazo de la caducidad del procedimiento hasta conocer los resultados.

TÍTULO 5º

Solución de conflictos fuera de los juzgados

El Título 5º está dedicado a la solución de los conflictos fuera de los juzgados (solución extrajudicial).

ARTÍCULO 82. Fomento de las soluciones extrajudiciales de conflictos

Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana deben poner a disposición de las personas consumidoras y usuarias valencianas **sistemas para solucionar conflictos y reclamaciones fuera del ámbito de los juzgados, de forma voluntaria y amistosa**, siempre que no haya intoxicación, lesión o muerte, o haya sospechas de que se ha cometido un delito.

Para hacerlo posible, deben colaborar con las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, así como otras organizaciones empresariales de la Comunitat Valenciana, organismos y administraciones del Estado.

ARTÍCULO 83. Mediación de consumo

La mediación de consumo es un sistema voluntario por el que **una persona mediadora, que es imparcial, ayuda a las dos partes de un conflicto para que puedan alcanzar ellas mismas un acuerdo**, sin necesidad de acudir a jueces y tribunales.

Los procedimientos de mediación de consumo que desarrollan las administraciones públicas y entidades privadas de la Comunitat Valenciana deben ser siempre voluntarios, confidenciales, imparciales, transparentes, justos y eficaces.

Las administraciones públicas se encargan de asegurar la formación permanente de las personas mediadoras de consumo, para que puedan actuar con la máxima eficacia e imparcialidad.

ARTÍCULO 84. Arbitraje de consumo

Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana deben fomentar el desarrollo de un sistema arbitral de consumo.

Para ello, deben proporcionar todos los medios necesarios, así como difundir las ventajas del arbitraje como medio para resolver conflictos en temas de consumo fuera de los juzgados y tribunales.

Las Juntas Arbitrales de Consumo que se crean en la Comunitat Valenciana **tienen que contar con una unidad de arbitraje y otra de mediación**.

Debido a la importancia del turismo en la Comunitat Valenciana, estas Juntas desarrollarán el arbitraje de consumo turístico, además de otros arbitrajes sectoriales que puedan desarrollar.

Las Juntas Arbitrales deben utilizar medios electrónicos, informáticos, videoconferencia y otros sistemas disponibles para tramitar los procedimientos y ser más eficaces, siempre que puedan identificar a las partes implicadas en un conflicto y se aseguren que estas pueden acceder a la información de los trámites.

Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana deben promover que las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, organizaciones empresariales y profesionales se sumen al sistema arbitral de consumo, a través por ejemplo de la firma de acuerdos de colaboración.

La Generalitat Valenciana debe garantizar la formación continuada de los árbitros, tal y como recoge la normativa general de arbitraje de consumo.

ARTÍCULO 85. El sector público y la adhesión al arbitraje de consumo

Las empresas o entidades que componen el sector público de la Comunitat Valenciana, y que proporcionan productos o servicios dirigidos a las personas consumidoras, **han de pertenecer al sistema arbitral de consumo**.

Las administraciones públicas valencianas deben fomentar que las entidades o empresas que gestionan servicios públicos, de interés general o universales a través de una concesión administrativa, así como las que reciben contratos públicos, se sumen al sistema arbitral de consumo.

A la hora de valorar la concesión de premios a la calidad o autorizar distintivos de calidad, la Generalitat debe valorar la pertenencia al arbitraje de consumo como un requisito o un mérito.

Para dar ayudas y subvenciones a empresas o establecimientos que ofrecen productos o servicios a las personas consumidoras, las administraciones públicas valencianas también han de tener en cuenta su pertenencia o no al arbitraje de consumo.

Disposiciones adicional, transitoria y finales

Son los apartados que van después de los artículos y explican otros acuerdos de Les Corts, por ejemplo cómo y cuándo entra en vigor esta ley.

Al por menor: en pequeñas cantidades.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

Todas las instalaciones de venta al público de combustibles al por menor deben asegurar su accesibilidad a todas las personas, en especial a aquellas que tienen **diversidad funcional**.

Estas personas deben poder usar las instalaciones por sí mismas, incluido repostar combustible. Si las instalaciones no reúnen las condiciones de accesibilidad universales recogidas en la ley de accesibilidad, sus responsables deben disponer al menos de una persona responsable del servicio, que atienda las necesidades de las personas con diversidad funcional, mientras las instalaciones estén abiertas en horario de día.

Se considera horario de día desde las siete de la mañana hasta las diez de la noche.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Las entidades bancarias, financieras y de crédito están obligadas a comunicar a las personas consumidoras y usuarias la cesión o venta de sus préstamos hipotecarios y de otro tipo, incluso cuando el procedimiento ha terminado, o cuando la cesión o venta de su crédito se hubiera hecho antes de la entrada en funcionamiento de esta ley.

Para ello, tienen un plazo de tres meses desde la entrada en vigor de esta Ley. Incumplir esta obligación se considerará falta grave.

DISPOSICIONES FINALES

1 Además de todo lo que recoge esta ley, es válido también lo que recoge la normativa española en la última actualización de la **Ley General para la Defensa de las Personas Consumidoras y Usuarias** del año 2007, así como toda la normativa que la sustituya o desarrolle.

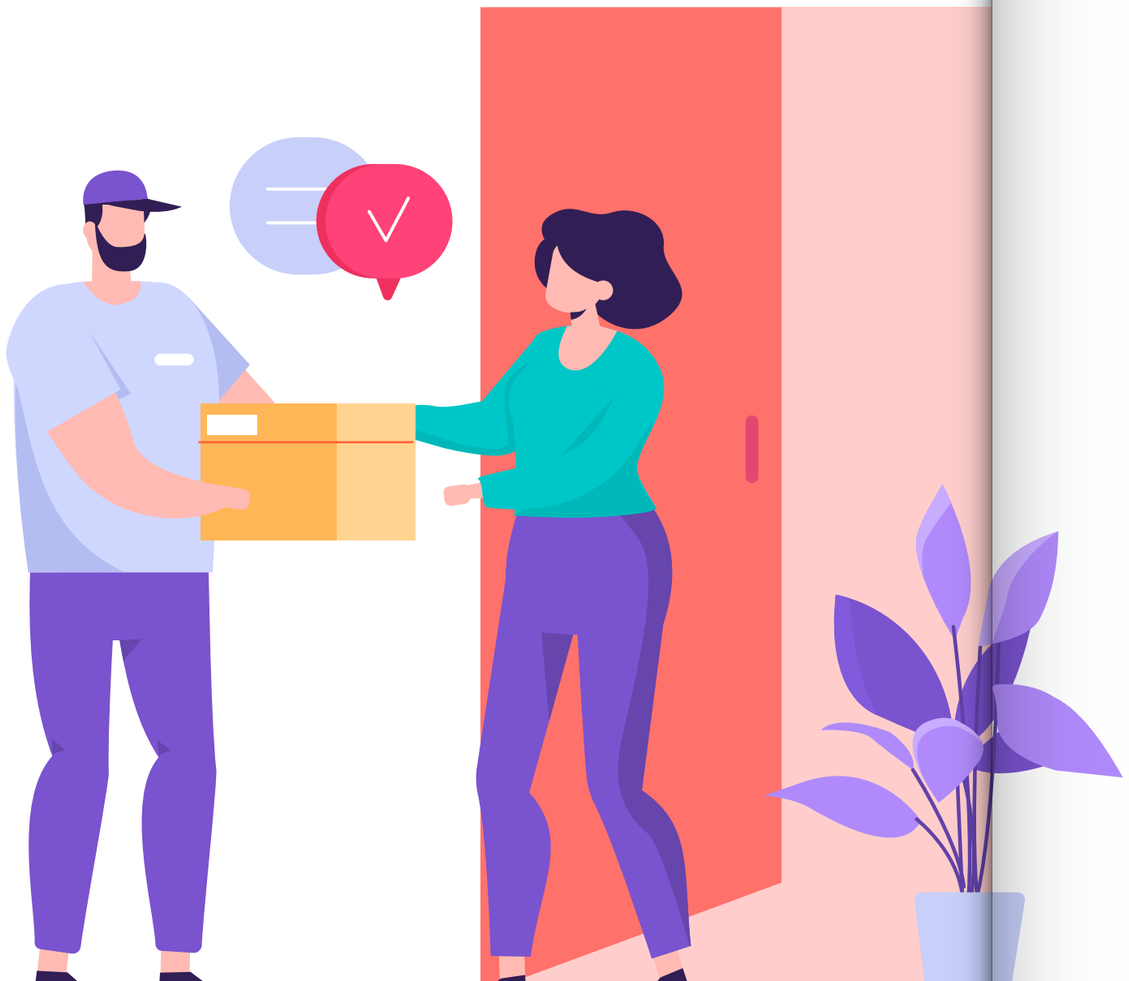
2 El Consell puede dictar todas las normas que crea necesarias para poder desarrollar y aplicar la presente ley.

Estatuto de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana en lenguaje habitual.

NOTA:

Este documento tiene un carácter divulgativo y orientativo. Pretende poner a disposición de cualquier persona interesada la información que contiene.

Por eso, es necesario indicar que la información que ofrece es meramente informativa y carece de efectos vinculantes. La información podría no ser exhaustiva, exacta o no estar actualizada.



Esta versión en Lectura Fácil del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias de la Comunitat Valenciana se terminó de editar en València en octubre de 2020.

Incluye la última modificación de la ley, introducida a finales de 2019 para proteger mejor a las personas que contratan un préstamo hipotecario para pagar su vivienda o piden un crédito.

acicom
ASSOCIACIÓ CIUTADANIA I COMUNICACIÓ

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