

sar la creación de hábitos saludables entre los menores de dieciocho años.

#### Disposición final primera.

Se faculta al Consejo de Gobierno para que, en el plazo de un año, desarrolle reglamentariamente lo dispuesto en esta Ley.

#### Disposición final segunda.

La presente Ley entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el «Diario Oficial de Castilla-La Mancha».

Toledo, 30 de marzo de 1995.

JOSE BONO MARTINEZ,  
Presidente

(Publicada en el «Diario Oficial de Castilla-La Mancha» número 19, de 21 de abril de 1995)

### 5103 LEY 3/1995, de 9 de marzo, del Estatuto del Consumidor de Castilla-La Mancha.

Las Cortes de Castilla-La Mancha han aprobado y, en nombre del Rey, promulgo la siguiente Ley:

#### EXPOSICION DE MOTIVOS

Aunque, desde un punto de vista puramente socioeconómico, el consumo se defina como medio para la satisfacción individual de necesidades que se expresan libremente, otras múltiples consideraciones explican justamente la aparición y el desarrollo de un conjunto de empeños destinados a defender a los ciudadanos de los abusos y peligros derivados de la función de consumir.

Muchas de estas consideraciones debieron de estar presentes en el «consenso constitucional» y condujeron a la formulación contenida en el artículo 51 de nuestra Constitución, cuya presencia en la Carta Magna ha producido efectos muy benéficos.

Con el apoyo directo de los apartados primero y segundo de dicho artículo se han dictado la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios y los Estatutos del consumidor y usuario de las Comunidades Autónomas cuyos Estatutos de Autonomía les facultaban para ello.

Todas estas normas tienen por denominador común el establecimiento de correspondencias entre la lista de los derechos de los consumidores considerados «básicos», con el sentido de primarios o esenciales, y el conjunto de las acciones de protección que para la efectividad de aquéllos deben emprender los poderes públicos, en referencia a la generalidad de los productos y servicios o, incluso a veces, a bienes concretos; acciones que comprenden, además, la promoción de la información y la formación de los consumidores y el fomento de sus organizaciones de manera que su opinión pueda ser tenida en cuenta.

Nuestra Comunidad ha incorporado muy recientemente la competencia para el desarrollo legislativo sobre la «Defensa del consumidor y usuario» a nuestro Estatuto de Autonomía (mediante la Ley Orgánica 7/1994, de 24 de marzo). Diligentemente, pues, se ha elaborado esta Ley, cuyo objetivo es idéntico al perseguido por el resto de normas que desarrollan de modo directo y global el artículo 51 de la Constitución, pero que difiere de ellas en lo que respecta a ciertos supuestos de partida

y al marco jurídico-administrativo diseñado para su consecución.

En cuanto a lo primero, esta Ley pretende no reiterar más preceptos de los ya contenidos en la Ley 26/1984 que los necesarios para asegurar una inteligibilidad autónoma, puesto que nuestra Comunidad no se halla en el caso de las que asumieron estatutariamente competencias exclusivas sobre la materia con anterioridad a la promulgación de la ley estatal.

Igualmente, en determinadas previsiones, referentes a la obligación de colaboración de los ciudadanos en las actuaciones inspectoras, a la potestad sancionadora y a la coordinación de competencias entre los distintos órganos de las Administraciones Públicas, se advierte la influencia de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que reclamaba para ellas el rango que ahora reciben.

En lo que respecta al marco jurídico-administrativo, se ha procurado un diseño en el que encajen adecuadamente las competencias técnicas que deben ejercer, dentro del mercado sin fronteras de la Unión Europea, las autoridades encargadas en nuestra Comunidad de los distintos controles, para lo cual resulta necesario intensificar la cooperación, pero sin que su ausencia o la lentitud en su materialización impidan arbitrar en última instancia los medios que garanticen los derechos básicos protegidos por esta Ley.

Dicho propósito comportaba la necesidad de sistematizar las medidas de protección que resulta posible adoptar para expulsar, en caso necesario, del mercado aquellos productos, bienes o servicios insalubres, inseguros o perjudiciales, para los intereses económicos y sociales de los consumidores, para lo que se han empleado, en algún caso, formulaciones muy recientes, como es el caso de las tomadas de la Directiva 92/59/CEE relativa a la seguridad general de los productos. Paralelamente, se ha renunciado, por creer que toda la reforma ha de acometerse para el conjunto del Estado, a crear un cuadro propio de infracciones.

Dentro también del ámbito del control, resultará novedosa la apertura del campo de la acción inspectora hacia modalidades de actuación de carácter preventivo: La investigación y el asesoramiento, distintas de la única hasta ahora regulada de policía del mercado.

En todos los demás órdenes, se apoyan decididamente las fórmulas coparticipativas, recabándose la colaboración de todo el tejido social, sin desdeñar la que pueden ofrecer las organizaciones empresariales, y creando el marco que afianzará en nuestra Comunidad el desarrollo del movimiento asociativo.

En general, la Ley pone de manifiesto el sentido prioritario otorgado a la defensa de los consumidores y usuarios por la Junta de Comunidades desde sus inicios. Desde este momento debe advertirse que con expresión «consumidor» o «consumidores» se hace referencia en todo el texto tanto a quienes consumen o usan productos como a quienes utilizan bienes y servicios, resultando equivalente a la de «consumidores y usuarios».

El Estatuto del Consumidor de Castilla-La Mancha resultará conveniente para dotar a las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma del instrumento apropiado para el encuadramiento de su actividad reglamentaria y administrativa. La atribución de competencias hecha a las Administraciones Locales compatibiliza la existencia de un amplio campo de acción para éstas en la defensa de sus ciudadanos con la responsabilidad de la Junta de Comunidades sobre todo en el territorio regional pues al fin y al cabo, la Constitución ha señalado un objetivo común de consecución por instancias plurales.

## TITULO I

## Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto de la Ley.*

La presente Ley tiene por objeto garantizar la protección de los derechos y los legítimos intereses de los consumidores y usuarios en el territorio de Castilla-La Mancha, en cumplimiento del mandato del artículo 51, apartados 1 y 2, de la Constitución Española y en el ejercicio de la competencia que le atribuye a la Junta de Comunidades el artículo 32.6 del Estatuto de Autonomía.

Artículo 2. *Concepto de «consumidor».*

A los efectos de esta Ley, son consumidores las personas físicas o jurídicas que, como destinatarios finales, adquieren, utilizan o disfrutan productos, bienes y servicios para su consumo o uso personal, familiar o colectivo, siempre que el proveedor tenga carácter empresarial o profesional o sea la propia Administración Pública.

Artículo 3. *Derechos básicos protegidos.*

Son derechos básicos de los consumidores:

- a) La protección frente a los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad, concebida de forma integral, incluyendo, por tanto, los que amenacen el medio ambiente y la calidad de vida.
- b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.
- c) La protección jurídica, administrativa y técnica y la reparación o indemnización de daños y perjuicios.
- d) La información y educación en materia de consumo.
- e) Organizarse para la representación y defensa de sus intereses, participar y ser consultados en las materias que les afecten.

Se consideran nulos de pleno derecho la renuncia previa al ejercicio de derechos e intereses reconocidos en la presente Ley y los actos en fraude de la misma, así como todo pacto que tenga por objeto la exclusión de su aplicación.

## TITULO II

## Protección jurídica, administrativa y técnica en relación con la salud, la seguridad y los intereses económicos y sociales de los consumidores

## CAPITULO I

## Derecho a la protección de la salud y la seguridad

Artículo 4. *Requisitos de los productos, bienes y servicios.*

1. Los productos, bienes y servicios puestos en el mercado a disposición de los consumidores no implicarán riesgos para su salud o seguridad. Los productores tendrán la obligación de comercializar únicamente productos seguros.

2. Por producto seguro se entenderá el que se ajusta con idoneidad a las disposiciones específicas sobre seguridad de los reglamentos o normas de calidad que le resulten de aplicación. En defecto de tales normas, se entenderá por producto seguro aquel que, en condiciones de utilización normales o razonablemente previsibles, incluida la duración, no presente riesgo alguno o

únicamente riesgos mínimos, compatibles con el uso del producto y considerados admisibles dentro del respeto de un elevado nivel de protección de la salud y de la seguridad de las personas, habida cuenta en particular, de los siguientes elementos:

- a) Las características del producto, y entre ellas su composición, embalaje y las instrucciones para su montaje y mantenimiento.
- b) El efecto sobre otros productos cuando, razonablemente, se pueda prever la utilización del primero junto con los segundos.
- c) La presentación del producto, su etiquetado, las posibles instrucciones de uso y eliminación, así como cualquier otra indicación o información por parte del productor.
- d) Las categorías de consumidores que estén en condiciones de mayor riesgo en la utilización del producto, particularmente los niños y las personas de avanzada edad.

3. Los distribuidores, entendidos como profesionales de la cadena de comercialización cuya actividad no afecte a las características de seguridad de los productos, deberán actuar con diligencia para contribuir al cumplimiento de la obligación general de seguridad; en particular, se abstendrán de suministrar productos cuando sepan o debieran conocer, sobre la base de los elementos de información que posean y como profesionales, que los mismos no cumplen con dicha obligación. En especial, dentro de los límites de sus actividades respectivas, deberán participar en la vigilancia de la seguridad de los productos comercializados, en concreto mediante la transmisión de información sobre los riesgos que presenten los productos y la colaboración en las actuaciones emprendidas para evitar dichos riesgos.

## CAPITULO II

## Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales

Artículo 5. *Marco legal.*

Los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores deberán ser respetados en los términos establecidos en esta Ley y en la legislación general sobre defensa de los consumidores y usuarios. Los casos de concurrencia entre esta normativa y las disposiciones civiles, mercantiles y las que regulan el comercio exterior e interior y el régimen de autorización de cada producto o servicio se resolverán de acuerdo con el principio de condición más beneficiosa para el consumidor.

Artículo 6. *Protección contra los abusos contractuales.*

Los poderes públicos de la Comunidad Autónoma velarán y adoptarán las medidas que sean de su competencia para conseguir el respeto de la legislación vigente con la finalidad de que los consumidores estén protegidos contra las prácticas abusivas de la contratación y para que el contenido de la publicidad, promoción y oferta de los bienes y servicios prevalezca cuando se haya incurrido en una falta de correspondencia con la realidad en perjuicio de los consumidores.

Artículo 7. *Protección frente a la publicidad ilícita.*

El Gobierno Regional adoptará las medidas necesarias para que la actividad publicitaria se desarrolle de conformidad con los principios de suficiencia, objetividad,

veracidad y autenticidad, y hará uso de los mecanismos que establezca la legislación vigente para obtener la cesación o rectificación de la publicidad ilícita.

### CAPITULO III

#### Protección jurídica, administrativa y técnica

##### Artículo 8. Actuaciones de protección.

La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha desarrollará las actuaciones jurídicas, administrativas y técnicas que sean precisas para la efectiva protección de los consumidores en su territorio y dirigirá su actividad permanente a:

- a) Programar y realizar actuaciones de inspección y control de calidad de productos, bienes y servicios.
- b) Adoptar las medidas administrativas oportunas para la protección frente a cada clase de riesgo.
- c) Desarrollar la legislación a fin de lograr un elevado nivel de protección de los consumidores.
- d) Favorecer la existencia de mecanismos de solución amistosa de las demandas de los consumidores.
- e) Potenciar la cooperación técnica y jurídica con centros y entidades colaboradoras.

#### SECCIÓN 1.ª LA INSPECCIÓN Y EL CONTROL DE CALIDAD DE LOS PRODUCTOS, BIENES Y SERVICIOS

##### Artículo 9. Inspección integral.

1. Las Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha con competencias en materia de defensa del consumidor y usuario desarrollarán actuaciones de inspección integral y control de calidad sobre los bienes, productos y servicios puestos a disposición de los consumidores para comprobar que se adecúan a la legalidad en cuanto a sus características técnicas, higiénico-sanitarias de seguridad, y comerciales, y que se ajustan razonablemente a las expectativas que pueden motivar su adquisición, derivadas de la descripción realizada en su presentación, publicidad, precio y otras circunstancias.

2. Para su realización, los órganos de la Administración Regional y las Entidades Locales actuarán coordinadamente, aunando sus recursos de inspección y control. Reglamentariamente se determinarán el procedimiento de la inspección y las fórmulas que adoptará esta coordinación.

3. Las actuaciones de inspección tendrán preferentemente por objeto el control de aquellos bienes, productos y servicios considerados como de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

##### Artículo 10. Estatuto del personal inspector.

1. El personal de la inspección de consumo se identificará como tal cuando se encuentre en el ejercicio de su función inspectora y tendrán la consideración de autoridad a todos los efectos, particularmente respecto de la responsabilidad administrativa y penal de quienes ofrezcan resistencia o cometan atentados o desacato contra ellos, de hecho o de palabra, en actos de servicio o con motivo del mismo.

2. Para el desarrollo de sus actuaciones inspectoras, los Agentes de la Inspección o la autoridad competente en materia de consumo podrán solicitar el apoyo, concurso, auxilio y protección que les resulten precisos de cualquier otra autoridad, que deberá prestárselo.

3. Caso de apreciar indicios de irregularidad podrán requerir la exhibición de la documentación industrial, mercantil y contable que la Ley obligue a tener cum-

plimentada y que se juzgue necesaria para realizar las comprobaciones que requiera su función; así como acceder directamente a los locales y dependencias en los que se realicen actividades que tengan trascendencia para los consumidores.

4. Cuando inspeccionen servicios o empresas dependientes de las Administraciones Públicas territoriales, institucionales o corporativas, actuarán con independencia funcional de los órganos y autoridades de las mismas, debiendo proporcionárseles la información que soliciten.

5. De estas facultades harán uso proporcionado, perturbando sólo en lo imprescindible la actividad laboral y empresarial. De la información que obtengan vienen obligados a guardar un estricto sigilo profesional.

##### Artículo 11. Obligaciones de los inspeccionados.

Las personas físicas y jurídicas, a requerimiento de los Agentes de la Inspección o de los órganos competentes, tendrán la obligación de consentir y facilitar las visitas inspectoras así como las de:

a) Suministrar toda clase de información sobre instalaciones, productos o servicios, permitiendo que el personal inspector compruebe directamente los datos aportados.

b) Exhibir la documentación que sirva de justificación de las transacciones efectuadas, de los precios y márgenes aplicados y de los conceptos en los que se descomponen los mismos.

c) Facilitar la obtención de copia o reproducción de la documentación citada en el punto anterior.

d) Permitir que se practique la toma de muestras o que se efectúe cualquier otro tipo de control o ensayo sobre los productos y bienes en cualquier fase de su comercialización. La Administración indemnizará por el valor del coste de los productos utilizados como muestra, o inutilizados durante los controles, con posterioridad a su realización. Si se detecta infracción, junto a la sanción que se imponga, podrá exigirse del responsable el pago de los gastos ocasionados.

##### Artículo 12. Actas de inspección.

1. Los Inspectores documentarán, con carácter general, cada una de sus actuaciones mediante acta, en la que harán constar:

a) En la generalidad de los casos:

1.º La identidad de la persona física o jurídica titular del establecimiento inspeccionado.

2.º La identificación del inspector o inspectores actuantes y la del compareciente, en su propio nombre o en representación del interesado, a la inspección, con expresión del carácter con el que comparece, pudiendo serle exigida la exhibición de la oportuna documentación acreditativa.

3.º Los hechos apreciados, las circunstancias concurrentes y las manifestaciones que deseen hacer constar los comparecientes.

4.º El lugar, la fecha y, si fuera relevante, la hora del levantamiento, firmándose por todos los presentes.

La negativa a la firma por parte del compareciente no invalidará el acta. Si ésta se produce, se le advertirá de su obligación de hacerlo y de que puede estampar su firma a los únicos efectos de reconocer las circunstancias de los apartados primero, segundo y cuarto, lo cual se hará constar.

b) Cuando proceda, además, las siguientes:

1.º La descripción de la toma de muestras, medición, verificación u otro tipo de control efectuado sobre las instalaciones, productos o servicios.

2.º La notificación personal de las medidas administrativas ordenadas por la autoridad que afecten al interesado y la información sobre las consecuencias que pudiera acarrear su quebrantamiento.

3.º La relación de documentos adjuntos, en los que se hará indicación de la identificación del acta a la que acompañan.

2. La empresa inspeccionada obtendrá de los agentes de la inspección copia de los documentos que se redacten durante la actuación inspectora. Las operaciones de la toma de muestras, su acondicionamiento y análisis, se atenderán, en su caso, a los métodos oficiales y procedimientos reglamentarios. La Administración Regional facilitará posteriormente la reproducción de toda la documentación que en relación con las actuaciones de control realizadas le sea solicitada.

#### Artículo 13. *Modalidades de la actuación de inspección.*

1. Las modalidades de la actuación inspectora realizadas sobre instalaciones, bienes y servicios podrán ser:

- De vigilancia y control del mercado.
- De investigación y obtención de información sobre sectores del mercado sometidos a estudio.
- De asesoramiento e información a los agentes del mercado.

2. Las actuaciones de vigilancia y control del mercado tienen por objeto la verificación del correcto cumplimiento de las obligaciones y deberes impuestos por la legislación vigente.

3. Las actuaciones de investigación y obtención de información estarán destinadas fundamentalmente a la obtención de datos que permitan realizar estudios del mercado y determinar los sectores en los que se pudieran producir riesgos para la salud, seguridad o perjuicios para los intereses económicos y sociales de los consumidores, a fin de incluirlos como objetivos prioritarios de las actuaciones de vigilancia y control.

4. Las actuaciones de asesoramiento e información a los agentes del mercado tienen la finalidad de favorecer el correcto cumplimiento de las normativas y la extensión de buenas prácticas comerciales o de fabricación, con las que mejorar cualquier aspecto de la calidad de bienes y servicios y de la información que se proporciona a los consumidores.

#### Artículo 14. *Formación y recursos.*

Las Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha con competencias en la materia deben velar por la formación continuada del personal inspector y para que la dotación de recursos sea la adecuada que requiere su función.

#### Artículo 15. *Red de laboratorios.*

El Gobierno Regional establecerá una red de laboratorios en los que se realicen las pruebas periciales analíticas, ensayos y controles de calidad sobre los productos de consumo, en la que se integrarán mediante convenio los dependientes de las entidades locales.

#### SECCIÓN 2.ª MEDIDAS CAUTELARES Y OTRAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS DE PROTECCIÓN

#### Artículo 16. *Medidas cautelares.*

Cuando existan claros indicios de riesgo para la salud y seguridad o de perjuicio para los intereses económicos y sociales de los consumidores, la autoridad competente ordenará la paralización preventiva de los servicios o

la intervención cautelar de los productos afectados, quedando prohibida su comercialización, cualquiera que sea la fase de la cadena comercial en la que se hallen.

#### Artículo 17. *Actuaciones administrativas de protección frente a cada clase de riesgo.*

1. Ante la existencia en el mercado de productos o servicios peligrosos para la salud se adoptarán las medidas que acuerde la Autoridad sanitaria de acuerdo con la legislación vigente.

2. Para garantizar la protección frente a los riesgos que afecten a la seguridad de los consumidores la Autoridad competente en materia de consumo podrá:

a) Organizar controles adecuados de las características de seguridad de los productos a escala apropiada, incluso después de haber sido comercializados como seguros, hasta la fase de utilización o de consumo.

b) Exigir toda la documentación pertinente a las partes implicadas.

c) Recoger muestras de un producto o de una serie de productos para someterlos a análisis sobre seguridad.

d) Imponer condiciones previas a la comercialización de un producto, a fin de que sea seguro, y exigir que consten en el producto las advertencias pertinentes sobre los riesgos que el mismo suponga.

e) Disponer que las personas que pudieran estar expuestas al riesgo derivado de un producto sean convenientemente informadas de manera inmediata sobre dicho riesgo, incluso mediante la publicación de avisos especiales.

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

g) Prohibir la comercialización de un producto o de un lote de productos cuya peligrosidad se haya comprobado y determinar las medidas de acompañamiento necesarias para garantizar el cumplimiento de esta prohibición.

h) Organizar de manera eficaz e inmediata la retirada de un producto o de un lote de productos peligrosos ya puestos en el mercado y, si fuere necesario, su destrucción en condiciones adecuadas.

3. Para garantizar la protección de los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores la Autoridad competente en materia de consumo podrá:

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

b) Imponer condiciones previas a la prestación o comercialización de los servicios y productos citados en el apartado anterior de modo que se evite el engaño o la posibilidad de confusión de los consumidores y siempre que la falta de adecuación sea subsanable.

c) Exigir toda la información pertinente a las partes implicadas.

d) Disponer que las personas que hubiesen padecido un evidente perjuicio en sus intereses económicos sean convenientemente informadas, mediante la publicación de avisos especiales, de los remedios arbitrados para la compensación del mismo.

#### Artículo 18. *Proporcionalidad y notificación de las medidas.*

1. Las medidas de los dos artículos precedentes deberán ser proporcionales a la intensidad del riesgo y, en su caso, durar el tiempo estrictamente necesario

para la realización de los oportunos controles y verificaciones en los centros cualificados para ello, o el que los interesados inviertan en la subsanación del problema o completa eliminación del riesgo, lo que habrá de ser convenientemente verificado por la autoridad que ordenó la medida.

2. Si el riesgo rebasase presumiblemente el interés regional, la autoridad competente lo pondrá en conocimiento del resto de las Administraciones cuyo territorio pueda verse afectado a través de las vías y procedimientos establecidos.

#### Artículo 19. *Sistema Regional de Notificaciones.*

Se creará un Sistema Regional de Notificaciones, conectado al nacional, para la rápida comprobación y, en su caso, retirada del mercado de los productos y cesación de los servicios potencialmente peligrosos.

### SECCIÓN 3.<sup>a</sup> DESARROLLO NORMATIVO

#### Artículo 20. *Elevación del nivel de protección de los consumidores.*

El Gobierno Regional establecerá:

a) El régimen por el que los establecimientos de cualquier índole que comercialicen productos y bienes o presten servicios al público en el territorio de Castilla-La Mancha deban tener a disposición de los consumidores un libro de hojas de reclamaciones y anunciarlo al público de forma visible, así como el procedimiento aplicable para su tramitación.

b) El régimen según el cual los prestadores de servicios con carácter profesional en el ámbito territorial de Castilla-La Mancha estén obligados de forma general a la exposición pública y visible de las tarifas vigentes y, con carácter previo a la ejecución de cada servicio, o partes del mismo, a la confección por escrito de un presupuesto en el que se especifiquen, en términos perfectamente claros, los datos identificativos del prestador, período de validez del presupuesto y coste total del servicio, incluidos todos los conceptos, recargos e impuestos aplicables.

c) El régimen al que estarán sometidas las ventas en vías públicas, espacios abiertos o fuera de establecimiento comercial permanente, en defecto de ordenanza local reguladora, así como las ventas con precio especial y las que se realicen utilizando concursos, sorteos, vales-premio o similares vinculados a la oferta, promoción o venta de los bienes y servicios, en lo que no corresponda al Estado su regulación.

### SECCIÓN 4.<sup>a</sup> RESOLUCIÓN AMISTOSA DE CONFLICTOS

#### Artículo 21. *Mecanismos de composición amistosa y arbitraje.*

1. Las Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha cooperarán para poner a disposición de los consumidores y de los profesionales y empresarios mecanismos de composición amistosa para resolver las reclamaciones en materia de consumo. Promoverán, en colaboración con la Administración del Estado, el desarrollo del Sistema Arbitral de Consumo y la adhesión al mismo de las empresas y los profesionales de toda la Comunidad Autónoma.

2. Igualmente, propiciarán en sus respectivos ámbitos que las entidades o empresas públicas que dependan de ellas y las entidades o empresas privadas que gestionen servicios públicos o reciban recursos de aquéllas

establezcan en sus contratos la adopción del sistema arbitral de consumo para resolver los conflictos y reclamaciones de los consumidores surgidos en su actividad.

### SECCIÓN 5.<sup>a</sup> COOPERACIÓN TÉCNICA CON ENTIDADES COLABORADORAS

#### Artículo 22. *Colaboración con entidades privadas y laboratorios.*

1. El Gobierno Regional podrá establecer un régimen de autorización para centros técnicos colaboradores en consumo, como entidades privadas que cooperen con la Administración Regional en la realización de estudios, asesoramientos e informes especializados en materia de consumo.

2. El Gobierno Regional establecerá reglamentariamente el procedimiento de registro y, en su caso, acreditación, con independencia de su titularidad, de los laboratorios habilitados para la realización de pruebas periciales analíticas en productos de consumo.

## TITULO III

### Información y educación del consumidor

#### Artículo 23. *Derecho a la información.*

1. Los bienes, productos y servicios puestos a disposición de los consumidores deberán incorporar, llevar consigo o permitir de forma cierta y objetiva, una información veraz, eficaz y suficiente sobre sus características esenciales.

2. La información se orientará prioritariamente al conocimiento de los requisitos que resultan legalmente exigibles a los productos y servicios, de manera que los consumidores puedan asegurarse de la identidad de los mismos, realizar su elección basándose en criterios de racionalidad y utilizarlos de modo satisfactorio, participando activamente en su propia protección frente a la publicidad, promoción y oferta ilícitas.

No obstante, y en relación con lo establecido en el artículo 7.<sup>o</sup>, la Administración Regional velará por la protección frente a la publicidad, promoción y oferta ilícitas dirigidas a la población en edad infantil o hacia otros colectivos especialmente vulnerables.

#### Artículo 24. *Campañas institucionales.*

La Administración de la Junta de Comunidades:

a) Impulsará la difusión de la información y el acceso a la educación de los ciudadanos como consumidores, concertando con las asociaciones de consumidores y usuarios de la región fórmulas de participación activa en las campañas informativas y educativas institucionales.

b) Promoverá la existencia de espacios y programas divulgativos sobre consumo en los medios de comunicación de titularidad pública y privada.

c) Fomentará, en colaboración con las organizaciones empresariales, la existencia de distintivos para productos, bienes y servicios de la región caracterizados por incorporar un elevado nivel de calidad.

#### Artículo 25. *Derecho a la educación.*

1. Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma velarán para que los ciudadanos puedan recibir información y educación en materia de consumo, conocer sus derechos como consumidores y la manera de ejercerlos con responsabilidad, como una contribución a la formación integral de la persona.

2. La Administración Regional, con el objetivo de hacer efectivo este derecho a la educación en materia de consumo, adoptará las medidas oportunas para:

- a) Establecer la colaboración precisa con los órganos competentes para incluir la educación del consumidor dentro del currículo ordinario, en todos los ciclos y niveles de la educación obligatoria.
- b) Asegurar la formación permanente en materia de consumo del personal docente, en colaboración con los organismos competentes en materia de educación.
- c) Asegurar la formación permanente en materia de consumo del personal que ejerza funciones de información y orientación a los consumidores.
- d) Elaborar y publicar materiales didácticos de apoyo a la educación y formación de los consumidores.

3. La educación del consumidor estará orientada a la adecuación de las pautas de consumo hacia la utilización racional de los recursos, a la incorporación de valores ecológicos en las decisiones individuales de compra, uso, disfrute y eliminación de los productos de consumo y a la corresponsabilización y participación del consumidor en la conservación del medio ambiente y la consecución del desarrollo sostenible.

#### Artículo 26. *Oficinas Municipales de Información al Consumidor.*

1. El Gobierno Regional impulsará la implantación y consolidación de Oficinas Municipales de Información al Consumidor que presten servicios en todo el territorio de Castilla-La Mancha y fomentará sus actividades, aportando ayuda técnica y financiera para el cumplimiento de sus fines. Allí donde sea preciso, para la prestación de este servicio los municipios podrán mancomunarse.

2. Las Oficinas Municipales de Información al Consumidor tendrán las funciones que les asigna la legislación general y la regulación de carácter local pudiendo, además, desempeñar las siguientes:

- a) Servir de sede para el desarrollo de las actividades del Sistema Arbitral de Consumo.
- b) Realizar, en colaboración con la Administración Regional, funciones de inspección y control de calidad sobre bienes y servicios.

3. El Gobierno Regional establecerá un registro de Oficinas de Información al Consumidor y determinará reglamentariamente las condiciones, características y requisitos que deben reunir para proceder a su inscripción, la cual posibilitará su acceso a:

- a) Las bases de datos, fondos documentales y resultados de estudios, ensayos, análisis o controles de calidad en posesión de la Administración de la Junta de Comunidades en relación con las materias que constituyen el objeto de la información básica que faciliten.
- b) El apoyo técnico y económico que establezca el Gobierno Regional de acuerdo con el marco de cooperación vigente en cada caso.

#### Artículo 27. *Cooperación en programas conjuntos.*

La Administración de la Junta de Comunidades concertará con las Entidades Locales fórmulas de participación activa de éstas en programas conjuntos de protección de los consumidores, y entre ellos, los de atención de demandas, información, formación, y educación y cooperación en materia de consumo entre las Administraciones Locales de toda la Unión Europea.

## TITULO IV

### Participación, representación y consulta

#### Artículo 28. *Fomento de las organizaciones de consumidores.*

1. La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha reconoce que las Organizaciones de Consumidores y Usuarios constituyen el cauce de representación y participación de los consumidores. Las Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha fomentarán, en sus respectivos ámbitos, el asociacionismo de los consumidores de Castilla-La Mancha, y promoverán el diálogo de sus organizaciones con las de empresarios mediante la creación de Consejos Sectoriales de Consumo.

La Administración Regional de la Junta de Comunidades concertará con las Organizaciones de Consumidores y Usuarios fórmulas de participación activa de éstas en programas conjuntos de protección de los consumidores, entre otros, en los referidos a asistencia técnica y defensa jurídica, atención de demandas, investigación, información, formación, educación y participación en órganos colegiados de naturaleza consultiva.

2. En atención a su grado de implantación territorial, actividades desarrolladas, capacidad técnica e infraestructura, las Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha les reconocerán los siguientes derechos:

- a) A estar presente en los órganos de participación y representadas en los consejos de carácter sectorial en los que se conozcan asuntos que puedan interesar a los consumidores, así como en el Consejo Regional de Consumo.
- b) Legitimación para promover como interesadas procedimientos administrativos para la defensa de los intereses de los consumidores en todo el ámbito territorial de Castilla-La Mancha, así como para personarse en los procedimientos iniciados por terceros.
- c) A participar en el Sistema Arbitral de Consumo, previa adhesión al mismo.

Y les concederán los siguientes beneficios:

- a) Obtener información sobre los asuntos de su interés.
- b) Recibir asistencia técnica y financiera con objeto de que se personen como parte de los procesos judiciales en los que se hallen implicados los derechos o intereses legítimos de los consumidores de Castilla-La Mancha.
- c) Acceder a las ventajas y subvenciones que convoquen y concedan las Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha.
- d) Acceder a los establecidos en la legislación específica sobre el voluntariado, pudiendo constituir la protección del consumidor una de sus áreas de intervención.
- e) Y, en general, colaborar con la Administración y concertar con ella actuaciones de interés común.

Las organizaciones de consumidores quedan obligadas en cualquier caso a aplicar los medios de ayuda y colaboración que reciban con esta finalidad exclusivamente a la defensa de los consumidores o a la obtención de los medios instrumentales y personales para conseguir dichas finalidades.

#### Artículo 29. *Registro.*

Reglamentariamente se creará un Registro de Organizaciones de Consumidores y Usuarios de Castilla-La Mancha en el que habrán de inscribirse aquéllas para

que se les reconozcan los derechos y puedan gozar de los beneficios establecidos en la presente Ley.

#### Artículo 30. *Audiencia.*

1. Las Organizaciones de Consumidores y Usuarios y las Asociaciones Empresariales, legalmente constituidas, radicadas en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha serán oídas preceptivamente en consulta en el procedimiento de elaboración de las disposiciones administrativas de carácter general que afecten directamente a los derechos e intereses que representan.

2. Se entenderá cumplido el trámite de audiencia cuando las Organizaciones de Consumidores y Usuarios y las Asociaciones Empresariales se encuentren representadas en los órganos colegiados que participen en la elaboración de las disposiciones. En los demás casos, la notificación o comunicación se dirigirá a la federación o agrupación regional, si la hubiere.

#### Artículo 31. *Consejo Regional de Consumo.*

El Consejo Regional de Consumo es el principal órgano de representación y consulta en materia de consumo.

Formarán parte del Consejo Regional de Consumo representantes de las Organizaciones de Consumidores y Usuarios, Asociaciones de Empresarios, Cámaras de Comercio y de las Administraciones Públicas de la Región. Reglamentariamente, a partir de los criterios señalados en el artículo 28.2, se determinará la presencia de estas organizaciones en dicho órgano en función de su representatividad.

Dispondrá de un reglamento interno de funcionamiento aprobado en su seno.

### TITULO V

#### De la potestad sancionadora

#### Artículo 32. *Potestad sancionadora.*

Corresponde a la Administración de la Junta de Comunidades la potestad sancionadora en esta materia, ejerciéndose por los órganos administrativos de la misma que reglamentariamente la tengan expresamente atribuida, a través del procedimiento reglamentariamente establecido, o por los órganos de las Corporaciones Locales en los términos establecidos en la presente Ley y en las Ordenanzas Municipales.

En todo caso, los órganos de la Administración Regional y Local cuyas competencias puedan concurrir en el ámbito de actuación de la presente Ley quedan obligados a actuar bajo los principios de coordinación y colaboración.

#### Artículo 33. *Tipificación.*

A los efectos de la presente Ley se consideran infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios las que así vengan establecidas por la legislación vigente.

#### Artículo 34. *Calificación y graduación. Revisión de cuantías. Publicidad de las sanciones. Sanciones accesorias.*

1. Las infracciones y sanciones se calificarán y graduarán de acuerdo con las disposiciones del régimen general y con los principios que rigen la potestad sancionadora, imponiéndose las multas de manera que la comisión de las infracciones tipificadas no resulte más beneficiosa para el infractor que el cumplimiento de las normas infringidas.

2. Por la comisión de infracciones en materia de defensa del consumidor se podrán imponer las siguientes sanciones:

a) Infracciones leves:

- 1.<sup>a</sup> Amonestación por escrito.
- 2.<sup>a</sup> Multa de hasta 500.000 pesetas.

b) Infracciones graves: Multa de hasta 2.500.000 pesetas, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos o servicios objeto de la infracción.

c) Infracciones muy graves:

1.<sup>a</sup> Multa de hasta 100.000.000 de pesetas, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos o servicios objeto de la infracción.

2.<sup>a</sup> Cierre temporal del establecimiento, instalación o servicio por un plazo máximo de cinco años. En tal caso será de aplicación lo prevenido en el artículo 39 de la Ley 8/1988, de 7 de abril, sobre infracciones y sanciones en el orden social.

3. Corresponderá al Gobierno Regional la revisión y actualización periódica de las cuantías previstas para las sanciones pecuniarias, para lo que se tendrá en cuenta la variación de los índices de precios para el consumo.

4. Por razones de ejemplaridad y siempre que concurra alguna de las circunstancias de riesgo para la salud, seguridad o intereses económicos de los consumidores, reincidencia en infracciones análogas o acreditada intencionalidad, la autoridad que adopte la resolución del procedimiento podrá acordar que se dé publicidad a las sanciones impuestas, en el plazo de tres meses posteriores a la adquisición de firmeza, mediante la publicación del nombre de la empresa o personas naturales o jurídicas responsables y la clase o naturaleza de la infracción, tanto en el «Diario Oficial de Castilla-La Mancha» o boletines oficiales de la provincia o municipio, como en los medios de comunicación social que se consideren adecuados para la prevención de futuras conductas infractoras.

5. La autoridad a la que corresponda resolver el expediente podrá acordar, como sanción accesoria, el decomiso de la mercancía adulterada, falsificada, fraudulenta o no identificada, o que pueda suponer riesgo para el consumidor, siendo de cuenta del infractor los gastos que originen las operaciones de intervención, depósito, comiso y destrucción de la mercancía.

#### Artículo 35. *Prescripción. Procedimiento.*

1. Las infracciones en materia de defensa del consumidor prescriben a los cinco años. El plazo de la prescripción empieza a contar desde el día de la comisión de la infracción y se interrumpe en el momento en que el procedimiento se dirige contra el presunto infractor.

2. La acción para perseguir las infracciones prescribirá cuando, conocida por la Administración competente para sancionar la existencia de una infracción y finalizadas las diligencias dirigidas al esclarecimiento de los hechos, transcurran seis meses sin que el órgano competente de aquella ordene iniciar el oportuno procedimiento. A estos efectos, cuando exista toma de muestras, las actuaciones de la inspección se entenderán finalizadas después de practicado el análisis inicial.

Las solicitudes de análisis contradictorios y dirimentes que fuesen necesarios interrumpirán los plazos de prescripción de la acción de persecución de la infracción, o de caducidad del procedimiento ya iniciado, hasta que se practiquen.

3. El procedimiento para la imposición de sanciones en esta materia será el determinado reglamentariamente.

## TITULO VI

**Competencias de las Administraciones Públicas****Artículo 36. Aplicación de la presente Ley.**

Los poderes públicos de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha aplicarán el contenido de la presente Ley con arreglo a sus respectivas competencias y a los principios de coordinación y cooperación, atendiendo a lo dispuesto en el Estatuto de Autonomía, la legislación general del Estado en materia de defensa de los consumidores y usuarios y a las disposiciones que el Gobierno de la Comunidad Autónoma dicte para su desarrollo.

**Artículo 37. Competencias del Gobierno y la Administración de la Comunidad Autónoma.**

1. Al Gobierno Regional le corresponde realizar la planificación general de la política de consumo en la Comunidad Autónoma, promulgar los reglamentos que sirvan de desarrollo a la presente Ley y promover programas de actuación conjunta y mecanismos de coordinación con las Entidades Locales, prestándoles apoyo técnico y financiero dentro del marco de cooperación que se establezca en cada caso.

2. Corresponde a los servicios de inspección de la Junta de Comunidades, dentro de la programación general, el desarrollo de las funciones previstas en la presente Ley y, en particular, la realización de las inspecciones necesarias para garantizar el cumplimiento de los deberes establecidos por la legislación sobre productos y servicios de uso y consumo.

3. Los servicios de inspección de consumo de la Junta de Comunidades y de las Entidades Locales se complementarán entre sí y se prestarán mutua asistencia, colaborando con los órganos de otras administraciones en la realización de diligencias que les competan por razón de la materia y el territorio.

**Artículo 38. Competencias de las Administraciones Locales.**

1. A las Corporaciones Locales de Castilla-La Mancha corresponde promover y desarrollar la protección y defensa de los consumidores en sus respectivos ámbitos territoriales, con el alcance y contenido que les atribuye la presente Ley y el resto de las normas jurídicas de aplicación, en el marco de la planificación y programación generales que establezcan los órganos señalados por el Gobierno de la Comunidad Autónoma, y en concreto:

1.º La información y educación de los consumidores y usuarios y el establecimiento de oficinas y servicios de información al consumidor.

2.º La inspección de los bienes, productos y servicios para comprobar su adecuación a la legislación que los regula, garantizando, como mínimo, el control de su origen e identidad, su etiquetado, presentación y publicidad y los demás requisitos o signos externos que hacen referencia a sus condiciones de higiene, salubridad y seguridad, sin perjuicio de las responsabilidades atribuidas en el apartado 2.º del artículo anterior y con sujeción a los principios indicados en el apartado 3.º

3.º El apoyo y fomento de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios radicadas en su territorio.

4.º La promoción de órganos de participación ciudadana en materia de consumo.

5.º La adopción de las medidas urgentes, requiriendo las colaboraciones precisas, en los supuestos de crisis

o emergencias que afecten a la salud, seguridad o intereses económicos de los consumidores.

6.º La imposición de sanciones pecuniarias, con el límite máximo de la cuantía establecido para las faltas graves, por la comisión de infracciones en materia de defensa del consumidor cuando se trate de empresas radicadas en su término municipal o la infracción se hubiera cometido en el mismo, siendo detectadas por sus propios servicios de inspección.

A efectos de la necesaria coordinación respecto a la consideración de antecedentes y en evitación de una duplicidad en la sanción, de los procedimientos que inicien y de las sanciones que impongan darán conocimiento a la Administración Regional.

2. Las funciones derivadas de las competencias atribuidas en los puntos 1 al 4 del apartado anterior podrán ser ejercidas por medio de las fórmulas asociativas previstas en la legislación de régimen local.

**Disposición transitoria.**

En tanto no se promulguen las disposiciones de desarrollo previstas en la presente Ley, mantendrán su vigencia las normas que regulen materias comprendidas en su ámbito material de regulación en lo que no se le opongan.

**Disposición final.**

La presente Ley entrará en vigor al mes de su publicación en el «Diario Oficial de Castilla-La Mancha».

Toledo, 31 de marzo de 1995.

JOSE BONO MARTINEZ,  
Presidente

(Publicada en el «Diario Oficial de Castilla-La Mancha» número 19,  
de 21 de abril de 1995)

**5104 LEY 4/1995, de 16 de marzo, de Voluntariado en Castilla-La Mancha.**

Las Cortes de Castilla-La Mancha han aprobado y yo, en nombre del Rey, promulgo la siguiente Ley.

**EXPOSICION DE MOTIVOS**

La Constitución Española, en su artículo 9.2, establece como obligación para los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social. En semejantes términos se expresa el artículo 4.2 del Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha.

La Carta Social Europea, que parte del reconocimiento a toda persona del derecho a beneficiarse de servicios de bienestar, alienta la participación de los individuos y de las organizaciones en la creación y mantenimiento de dichos servicios.

Asimismo, recomendaciones del Consejo de Europa y Resoluciones del Parlamento Europeo perfilan las medidas de carácter general destinadas a sensibilizar a todos los ciudadanos sobre los problemas sociales y la contribución que el trabajo voluntario puede aportar para su solución, desde la utilización constructiva del ocio