

**CENTRO DE ESTUDIOS DE CONSUMO  
UNIVERSIDAD DE CASTILLA- LA MANCHA**

**Angel Carrasco Perera  
Luis Ortega Álvarez  
Manuel Jesús Marín López  
Nuria Garrido Cuenca**

**MODIFICACIONES A INTRODUCIR EN EL ESTATUTO  
DEL CONSUMIDOR DE CASTILLA-LA MANCHA.**

## OPCIONES LEGISLATIVAS

1. Se ha optado por dar un nuevo contenido a todos los artículos del Estatuto. Esto es, la Ley de Reforma contiene todo el articulado de una nueva Ley, que, a elección, puede presentarse como nuevo Estatuto, derogando el anterior, o modificación integral del Estatuto de 1995, conservando sólo la denominación inicial.
2. Se observa que todos los Estatutos de Consumidores recientemente aprobados ordenan consecutivamente todos los derechos, para después dedicar un título autónomo al tema del “control e inspección”. En el de CLM la inspección se incluye en el título dedicado a la protección jurídica de la salud, la seguridad y los intereses económicos y sociales. Creemos que la opción de discernir claramente y de forma separada el capital tema de control e inspección supondría una ordenación más sistemática y coherente, ganando en claridad, tanto el contenido de los derechos, como la regulación de la inspección, la cual afecta no sólo a algunos de los derechos, sino a todos. Por ello se ha regulado el tema del “control e inspección” como un título propio.
3. No se han incorporado novedades formales introducidas por otras experiencias legislativas autonómicas posteriores a 1995, cuando no se ha considerado que ello aporte ventajas reales en el propósito normativo.
4. Se han reordenado algunos preceptos. Importa destacar la reordenación de los artículos 8 a 22 del texto legal vigente, cuya localización adecuada ha parecido que no debe ser la de un apartado singular (pero extenso en articulado) de uno de los especiales derecho de los consumidores. Esta materia se remite a la parte final del texto legal, como precedente de la actividad administrativa sancionadora.
5. En el nuevo texto legal han desaparecido – por haber sido subsumidas en otras reglas- las regulaciones contenidas en los artículos 6, 7 y 20 del Estatuto de 1995.

## TEXTO ARTICULADO

Se listan a continuación todos los artículos de la Ley de reforma, y se remiten al correspondiente lugar del Estatuto de 1995

### Artículo 1. Objeto de la Ley

Se mantiene texto de artículo 1 del Estatuto de 1995.  
Se añade un apartado 2 al artículo 1 del Estatuto de 1995:

1. (...)
2. *El ejercicio de las competencias de protección de los consumidores y usuarios será compatible y suplementaria de la que en su caso se establezca en el Ordenamiento estatal o autonómico para la protección de los usuarios de servicios públicos o de interés general.*

### **Comentario:**

Este, aparentemente vacío, complemento normativo sirve para asegurar que la Junta de Comunidades retiene, y se reserva, el ejercicio de sus competencias de protección específica de los consumidores, aunque la legislación sectorial estatal o autonómica establezca un estatuto jurídico protector del usuario genérico de servicios de interés general y atribuya a un organismo público sectorial competencia para la tutela de este estatuto. Especialmente es el caso del usuario de servicios de telecomunicaciones o el usuario del servicio eléctrico o de expendición de gasolinas, por citar sólo los casos más controvertidos en la experiencia de aplicación práctica del Estatuto de Consumidores.

### Artículo 2. Concepto de consumidor

Se modifica enteramente el precepto del artículo 2 del Estatuto de 1995:

1. *A los efectos de esta Ley, son consumidores las personas físicas que, como destinatarios finales, adquieren, utilizan o disfrutan, bienes y servicios para su consumo o uso personal o familiar, siempre que el proveedor tenga carácter empresarial o profesional.*
2. *Serán considerados también consumidores las personas físicas que adquieran bienes o servicios al margen de una actividad ordinaria profesional o empresarial, aunque ocasionalmente vuelvan a introducir estos bienes o servicios en el mercado.*
3. *La Administración pública autonómica y local serán consideradas proveedor empresarial siempre que suministren bienes o preste servicios al público, con independencia de la estructura orgánica con la que operen y la naturaleza de la relación jurídica que le una con los destinatarios finales. La aplicación de esta Ley se entiende sin perjuicio del régimen jurídico propio de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo, que tendrán siempre aplicación preferente.*

4. *Las personas jurídicas o los grupos de personas serán considerados consumidores a efectos de esta Ley:*
- a) *Cuando se trate de comunidades de propietarios que sean a su vez, en todo o en su mayoría, titulares de bienes para uso personal o familiar.*
  - b) *Cuando se trate de personas jurídicas que adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios destinados de forma desinteresada y gratuita a sus trabajadores, socios o miembros.*
  - c) *Cuando se trate de personas jurídicas sin ánimo de lucro que adquieran bienes o servicios para su propio consumo.*
  - d) *Cuando se trate de entidades asociativas o cooperativas sin ánimo de lucro, para sí y para sus miembros.*
5. *No será considerado consumidor quienes adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios con el fin de integrarlos en la organización o ejercicio de una actividad empresarial, aunque dicha integración no implique un beneficio directo.*

#### **Comentario:**

1. No todas las personas jurídicas pueden ser consumidores, y era precisa una aclaración como la que se realiza en el texto, pues desde 1995 ha existido una evolución jurisprudencial interna y comunitaria especialmente rica en experiencias.
2. El apartado 2 es fundamental, para que queden comprendidos en el ámbito de esta Ley casos tales como el particular que compra una segunda vivienda para arrendarla o que invierte en el sistema financiero para conseguir fondos con los que en el futuro poder establecer un negocio, etc. La Ley 26/1984 padecía a estos efectos de una notable laguna, que se colma de la forma propuesta.
3. Respecto de las Administraciones Públicas, la modificación era necesaria para superar las imprecisiones del texto original. En primer lugar, una ley autonómica no podría imponer un determinado estatuto jurídico (en este caso, el de proveedor en una relación de consumo) a la Administración del Estado, cuando opere en el ámbito territorial de Castilla-La Mancha. De otra forma, podría darse el caso de que la Junta de Comunidades tuviera que ejercer su potestad sancionadora de consumo sobre la Administración pública del Estado. En segundo lugar, la existencia de una relación jurídica de consumo no puede servir para excluir el Derecho estatutario propio de las Administraciones Públicas, especialmente el relativo al procedimiento administrativo. Finalmente, la norma se aplica cualquiera sea el tipo de relación jurídica que se establezca entre la Administración y el ciudadano; lo que quiere decir que es indiferente que la relación jurídica se gobierne por el Derecho administrativo o por el Derecho privado.
4. El supuesto que se contempla en el apartado 3 a) es, básicamente, el de las comunidades de propietarios en propiedad horizontal, y con el inciso

final se supera la dificultad que podría presentarse de que en esta comunidad hubiera propietarios de locales comerciales.

5. No se ha caído en la tentación de extender el concepto de consumidor, hasta abarcar al ciudadano en general, pues entonces el ejercicio de la competencia de protección de consumidores se confundiría con el Ordenamiento en su conjunto, y quedaría, paradójicamente, diluida.

Artículo 3. Del ejercicio de las competencias de las Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha.

Se trata de un nuevo precepto:

1. *Las Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha garantizarán con medidas eficaces la defensa y protección de los consumidores y usuarios, dentro del ámbito de su competencia.*
2. *Las Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha harán uso de sus competencias formativas y sancionatoria y ejercerán medidas de vigilancia especial y permanente para asegurar el cumplimiento de la normativa reguladora sobre:*
  - a) *La calidad higiénico-sanitaria de los alimentos y bebidas y de los establecimientos donde se elaboren, almacenen o expendan.*
  - b) *El origen, distribución y utilización de los productos tóxicos y sustancias peligrosas.*
  - c) *La seguridad y habitabilidad de viviendas y sus servicios comunitarios, tales como fluido eléctrico, gas, agua, saneamiento y ascensor, así como prevención y extinción de incendios.*
  - d) *La seguridad y calidad de los medios de transportes públicos de personas o mercancías y, en particular, del transporte escolar.*
  - e) *La seguridad en establecimientos públicos así como en centros educativos y demás lugares de uso o disfrute comunitario.*
  - f) *La composición, grado de inflamabilidad, toxicidad y normas de uso de los productos textiles, así como la seguridad de los productos dirigidos a la infancia.*
  - g) *La accesibilidad arquitectónica, urbanística, en el transporte y en la comunicación de las personas con discapacidad.*
  - h) *La prestación de servicios de telecomunicaciones y de servicios de la sociedad de la información y el mantenimiento de los sistemas y niveles de calidad y seguridad exigidos en la normativa aplicable.*
  - i) *La legalidad, transparencia y accesibilidad de los precios exigidos por los bienes y servicios, así como de los costes y comisiones que se repercutan en el consumidor.*
  - j) *La calidad y prestación universal de los servicios públicos y de interés general.*
  - k) *La protección de colectivos de consumidores que se encuentren en situación de inferioridad, subordinación, indefensión o desprotección más acusada.*
  - l) *La facilitación de los medios y recursos para que los consumidores y usuarios pueden articular y hacer efectivas sus*

*quejas y reclamaciones por los bienes que adquieren y servicios que disfrutan.*

*m) La protección de los intereses económicos de los consumidores en cualesquiera modalidades de ventas especiales y ante las promociones comerciales.*

*n) En general, la consecución de un elevado nivel de protección de los consumidores y usuarios.*

- 3. Las Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha velarán especialmente y colaborarán, de acuerdo con la legislación vigente, por la defensa y protección de los consumidores y usuarios en situaciones catastróficas o de emergencia, o de perturbación grave en el abastecimiento o suministro de bienes de primera necesidad y de servicios esenciales para la comunidad.*
- 4. A fin de garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, las Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha fomentarán el asociacionismo de consumo como un instrumento básico de protección al consumidor y usuario.*
- 5. Para el ejercicio de estas competencias, La Junta de Comunidades actuará conjuntamente con el resto de las Administraciones Públicas competentes, por medio de sistemas de intercambio rápido de información establecidos en la legislación estatal o que se puedan establecer por la Administración regional.*
- 6. La Junta de Comunidades exigirá al resto de los Poderes Públicos el ejercicio de sus propias competencias relativas a la protección de los consumidores.*
- 7. La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha garantizará el justo equilibrio de las prestaciones en las relaciones económicas que mantengan con los consumidores todos los órganos y empresas de la Administración regional, así como las empresas gestoras de servicios públicos en régimen de concesión.*
- 8. En sus actuaciones, las Administraciones públicas de Castilla-La Mancha observarán el principio de cautela, tomando las medidas necesarias cuando exista la posibilidad de un riesgo a los intereses de los consumidores y usuarios, aunque subsista la incertidumbre científica. Todas las actuaciones administrativas realizadas al amparo de este principio se consideran legítimas.*

#### **Comentario:**

1. Esta norma, cuyo valor programático es mayor que su eficacia normativa directa, tiene la función “sistemática” y “política” de hacer públicos los sectores de protección más singulares del amplio espectro del régimen de protección de los consumidores, y “comprometer” a la Administración Regional en la consecución de dichos objetivos. También se consigue con ello dar forma y contenido al fin genérico de protección. Esta norma no se solapa con el artículo 8 actual del Estatuto del Consumidor, que se refiere a las medidas adoptar por la Junta en la persecución de los objetivos de protección. Por la misma razón, tampoco se solapa con el artículo 17 vigente.

2. Para la redacción de este precepto se ha aprovechado la experiencia práctica y normativa desarrollada en este sector desde 1995, y se ha seguido un modelo de construcción normativa más libre que el clásico, que estaba determinado por la secuencia y estructura normativa que imponían los distintos “derechos básicos” de los consumidores.
3. El apartado 7 de la norma es un compromiso que va más allá de una simple declaración política de intenciones, y su valor se entiende por sí sólo. No es necesariamente una norma “consumerista”, pero es un compromiso que muy bien puede tener su adecuado acomodo en esta ley.
4. El artículo 20 del Estatuto del Consumidor de Castilla-La Mancha de 1995 deja de tener ya sentido. Transcurridos casi diez años desde su promulgación, los compromisos que en este precepto se establecían han quedado superados por la práctica del ejercicio de las competencias, o se han conseguido, y, en cualquier caso, no constituyen hoy los retos fundamentales en que debe proveerse una mejora en el nivel de protección. Por lo demás, el artículo presente absorbe y supera la finalidad de protección del artículo 20 vigente.
5. El principio de cautela se ha incorporado al Real Decreto de seguridad general de los productos (RD 1801/2003). Pero es importante extender el alcance de este principio más allá de los riesgos que afecten a la salud y seguridad.

#### Artículo 4. Derechos básicos protegidos

Reproduce texto del artículo 3 del Estatuto de 1995, con la novedad de escindir los derechos de información y educación, que han adquirido rango diferenciado y una evolución propia. Es evidente que el derecho de información va más allá de la función educativa. Se añade un apartado 2.

1.
  - a) (...)
  - b) (...)
  - c) (...)
  - d) *La información veraz, eficaz y suficiente sobre bienes y servicios*
  - e) *La educación y formación en materia de consumo*
  - f) *Organizarse para la representación y defensa de sus intereses, participar y ser consultados en las materias que les afecten.*
2. *Las competencias de garantía y protección de la Administración Pública de Castilla-La Mancha reguladas en esta Ley se ejercerán con atención especial a los colectivos de consumidores y usuarios que se encuentren en situación de inferioridad, subordinación, indefensión o desprotección más acusada, como pueda ser el caso de los niños, adolescentes, ancianos, mujeres gestantes, o inmigrantes. Igualmente, la Administración de Castilla-La Mancha extremará su atención con*

*relación a los productos o servicios de uso o consumo común ordinario y general.*

## CAPÍTULO I

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

#### *Artículo 5. Requisitos de los productos, bienes o servicios.*

Se da una nueva redacción al anterior artículo 4 del Estatuto de 1995.

Para no romper la armonía normativa con la legislación comunitaria y estatal, se propone sustituir el apartado 2 del artículo 4 por una remisión al Real Decreto 1801/2003, de Seguridad General de los Productos. En cambio, por la naturaleza de la norma contenida en el artículo 4 del Real Decreto estatal, ha sido preferible transcribir su contenido (que es a su vez el contenido de la norma comunitaria) en la ley regional. Por la misma razón ha parecido conveniente sustituir el texto actual del artículo 4.2 y 4.3 del Estatuto por el artículo 5 del Real Decreto.

- 1. Los productores tienen el deber de comercializar únicamente productos seguros.*
- 2. Dentro de los límites de sus respectivas actividades, los productores deben informar a los consumidores o usuarios por medios apropiados de los riesgos que no sean inmediatamente perceptibles sin avisos adecuados y que sean susceptibles de provenir de una utilización normal o previsible de los productos, habida cuenta de su naturaleza, sus condiciones de duración y las personas a las que van destinados. La facilitación de esta información no eximirá del cumplimiento de los demás deberes establecidos en la presente disposición.*
- 3. Dentro de los límites de sus respectivas actividades y en función de las características de los productos, los productores deberán:*
  - a. Mantenerse informados de los riesgos que dichos productos puedan presentar e informar convenientemente a los distribuidores. Con este fin, registrarán y estudiarán aquellas reclamaciones de las que pudiera deducirse la existencia de un riesgo y, en su caso, realizarán pruebas por muestreo de los productos comercializados o establecerán otros sistemas apropiados. Cuando la forma de cumplir este deber esté determinada en los reglamentos específicos, se estará a lo que éstos prevean.*
  - b. Cuando descubran o tengan indicios suficientes de que han puesto en el mercado productos que presentan para el consumidor riesgos incompatibles con el deber general de seguridad, adoptar, sin necesidad de requerimiento de los*

*órganos administrativos competentes, las medidas adecuadas para evitar los riesgos, incluyendo informar a los consumidores mediante, en su caso, la publicación de avisos especiales, retirar los productos del mercado o recuperarlos de los consumidores.*

- c. Indicar, en el producto o en su envase, los datos de identificación de su empresa y de la referencia del producto o, si procede, del lote de fabricación, salvo en los casos en que la omisión de dicha información esté justificada. Los datos que se relacionan con el lote de fabricación deberán conservarse por el productor, para cualquier producto, durante tres años. En los productos con fecha de caducidad o consumo preferente, este plazo podrá reducirse al de un año a partir del final de esa fecha.*
- 4. Un producto se considerará seguro si se conforma a lo dispuesto en los artículos 2 y 3 del Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, de seguridad general de los productos, o norma que lo sustituya. Sin embargo, la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha adoptará las medidas necesarias para retirar del mercado productos que, aunque sean conformes con las disposiciones y elementos a que se refiere aquella norma, resulten sin embargo inseguros. Una vez tomada la resolución correspondiente, la Administración regional procederá en la forma establecida en la normativa aplicable.*
- 5. Los distribuidores tienen el deber de distribuir sólo productos seguros, por lo que no suministrarán productos cuando sepan, o debieran saber, por la información que poseen y como profesionales, que no cumplen tal requisito.*
- 6. Los distribuidores actuarán con diligencia para contribuir al cumplimiento de los requisitos de seguridad aplicables, en particular, durante el almacenamiento, transporte y exposición de los productos.*
- 7. Dentro de los límites de sus actividades respectivas, participarán en la vigilancia de la seguridad de los productos puestos en el mercado, en concreto:*
  - a) Informando a los órganos administrativos competentes y a los productores sobre los riesgos de los que tengan conocimiento.*
  - b) Manteniendo, durante un plazo de tres años después de haber agotado las existencias de los productos, y proporcionando la documentación necesaria para averiguar el origen de los productos, en particular la identidad de sus proveedores, y, en caso de no ser minoristas, su destino, y proporcionando aquélla, en su caso, a las autoridades que la soliciten.*
  - c) Colaborando eficazmente en las actuaciones emprendidas por los productores y los órganos administrativos competentes para evitar dichos riesgos.*

- d) *Informando a los consumidores sobre los riesgos de utilización de los bienes o servicios, conforme a la información proporcionada por los productores.*
8. *Los productores y distribuidores deberán acreditar que los productos, bienes y servicios puestos en el mercado en el territorio de Castilla-La Mancha cumplen con la normativa medioambiental que sea de aplicación obligatoria y, especialmente, que han asumido los costes de recuperación de envases y embalajes y residuos de envases o que han satisfecho el coste de valorización. En el supuesto de valorización, los distribuidores deberán acreditar expresamente que han soportado expresamente dicho coste.*
9. *Se crea el Comité de Expertos en Seguridad de Consumo, bajo la dependencia del órgano competente en materia de protección al consumidor, integrado por representantes de la Administración autonómica y local, la Universidad, las organizaciones presentes en el Consejo Regional de Consumo, y expertos nacionales e internacionales. El Comité tendrá como función la emisión de informes, a requerimiento de la autoridad de la que dependa, sobre seguridad en el consumo de productos, bienes y servicios, especialmente de aquellos productos comercializados como seguros y que presenten riesgos, así como valorar las medidas que deben adoptarse ante la comercialización de productos, bienes y servicios inseguros.*

**Comentario:**

1. La modificación de la normativa comunitaria y estatal relativa a seguridad de los productos, existente en 1995, obligaba a redactar de nuevo el artículo 4 del Estatuto. Pero esta redacción no podría consistir en un resumen o compendio de la norma estatal (y comunitaria), dados los matices y dificultades interpretativas de los artículos 2 y 3 del Real Decreto, lo que obligaría a transcribir sin más estas normas, como el regulador estatal se vio prácticamente obligado a transcribir la norma comunitaria. Cualquier intento de racionalizar la normativa existente podría considerarse como una “interpretación” particular de la normativa comunitaria, de suyo poco clara. Lo que ha parecido aventurado e innecesario acometer aquí.
2. Sin embargo, la segunda parte del apartado 2 del artículo 4 era precisa, dada la indefinición de las medidas y competencias a que se refiere el artículo 3.4 del Real Decreto.
3. Ha de tenerse presente que en 1995 no existía una normativa estatal que desarrollara la norma comunitaria de seguridad general de los productos. Hoy podría considerarse innecesaria una transposición específica autonómica. No ha parecido así, teniendo en cuenta que los

deberes de conducta y las medidas de protección y control que establece esta normativa corresponden a la competencia autonómica, pues en definitiva es la Administración Regional la llamada a asegurar el cumplimiento de los deberes de seguridad.

Artículo 6. Deberes de productores y distribuidores respecto de la Administración.

Se trata de un precepto nuevo. El Estatuto no podía limitarse a una remisión al artículo 6 del Real Decreto estatal, pues en él se contienen mandatos y competencias que tienen por objeto a la Administración regional.

- 1. Los productores y distribuidores comunicarán inmediatamente a la Junta de Comunidades cualquier conocimiento que tengan o cualquier sospecha que alberguen respecto de riesgos incompatibles con el deber de seguridad, de que adolezca un producto puesto en el mercado. Deberán igualmente colaborar con la Junta de Comunidades o las Administraciones Locales en todas las actuaciones emprendidas por éstas para evitar los riesgos que presenten los productos que hayan suministrado, así materiales como jurídicas, facilitando, en su caso, toda la información pertinente, aunque esté protegida por el secreto industrial, y asumiendo los costes de la actuación.*
- 2. Si el productor o distribuidor tienen su domicilio social en otra Comunidad Autónoma, y el producto se ha distribuido en más de una, la comunicación a que se refiere el apartado anterior se realizará conforme a lo dispuesto en la normativa estatal.*

**Comentario:**

Se trata de un deber especial de conducta que tiene como destinatario de cumplimiento la Administración regional, y no los particulares, consumidores de los productos. Se crea de esta forma una base jurídica para que la Administración regional pueda exigir colaboración, y se tipifica un deber de conducta susceptible de servir de supuesto de hecho a una infracción administrativa.

CAPÍTULO II

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

Artículo 7. Marco legal

Reproduce texto del artículo 5 del Estatuto de 1995.

Desparece el contenido de los artículos 6 y 7 del Estatuto de 1995

Artículo 8. Derechos de los consumidores en la contratación de bienes y servicios.

1. *En la contratación de bienes y servicios, los consumidores tendrán los derechos siguientes:*

- a) *El contenido de la publicidad y de la promoción comercial será exigible por el consumidor, aunque sus términos no se contengan en el contrato.*
- b) *El consumidor tiene derecho a la publicación completa, veraz y transparente de las condiciones de prestación de los servicios públicos y servicios de interés general.*
- c) *Los consumidores podrán exigir el cumplimiento de los niveles de calidad impuestos por la normativa correspondiente a los servicios de interés general o a la producción y fabricación de bienes de consumo.*
- d) *No serán válidos los pactos contractuales que infrinjan en daño del consumidor los precios máximos legal o reglamentariamente establecidos.*
- e) *No podrá imponerse el corte del suministro de servicios de interés general salvo en los casos previstos en la legislación vigente.*
- f) *Los consumidores podrán exigir la existencia de servicios de asistencia técnica y de repuestos durante un tiempo razonable, cuando se trate de la adquisición de bienes de naturaleza duradera.*
- g) *No se podrán cobrar cantidades adelantadas o anticipos de cualquier clase en la compraventa de vivienda o en la adquisición de derechos inmobiliarios sino en los términos y con las garantías legalmente establecidas.*
- h) *No se podrán repercutir en el consumidor gastos, costes, mejoras o incrementos de precio de cualquier clase por prestaciones que no hayan sido debidamente aceptadas por ellos o por la adquisición de bienes o servicios que los consumidores no han tenido una oportunidad real de rechazar.*
- i) *Los consumidores tienen derecho a que el contrato conste por escrito, y a que se les expida recibo justificante, factura detallada o documento acreditativo o recibo de depósito, sin sobre coste alguno, cuando unos u otros sean exigidos por el adquirente o impuestos por la norma correspondiente.*
- j) *Los consumidores tienen derecho a la elaboración de un presupuesto previo en la adquisición de bienes o prestación de servicios cuyo precio no pueda ser determinado en el momento de su contratación.*

- k) *Los consumidores tienen derecho a recibir un documento de garantía en la compra de bienes duraderos, cuando esta garantía sea exigible conforme a la normativa aplicable.*
  - l) *Los consumidores tienen derecho a recibir un documento de revocación, y a revocar y desistir del contrato, en los términos previstos en la normativa vigente.*
  - m) *No se puede exigir a los consumidores el cumplimiento de obligaciones, ni será válida la exoneración de deberes, contenidos en condiciones generales de la contratación o cláusulas no negociadas individualmente, cuando éstas no se incorporen al contrato, conforme a la legislación vigente.*
  - n) *El proveedor de bienes y servicios debe disponer de ejemplares autorizados de hojas de reclamaciones, lo que deberá anunciarse de manera conveniente.*
  - o) *Los consumidores tienen derecho a ser indemnizados por los cortes o suspensión o interrupción de los servicios a que se hallen abonados, en los términos previstos por la legislación vigente.*
  - p) *Es ilícita la inclusión en los contratos con consumidores de cláusulas o estipulaciones no negociadas individualmente que perjudiquen al consumidor, contra la buena fe, causando un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato.*
  - q) *No se impondrán restricciones desproporcionadas al derecho de causar baja en los contratos de suministro de bienes o prestación de servicios.*
  - r) *En la prestación de servicios públicos y servicios de interés general, no se exigirán otros depósitos en garantía sino en las condiciones previstas en la normativa vigente.*
2. *Además de la protección jurisdiccional de estos derechos, el consumidor podrá requerir la defensa de los mismos mediante la correspondiente reclamación administrativa, en condición de interesado en el procedimiento.*

**Comentario:**

1. No ha de sorprender la inclusión de esta lista de derechos contractuales en una norma como ésta, a pesar del reconocimiento y del respeto a los límites competenciales de la Comunidad Autónoma. No se trata de imponer deberes y derechos exigibles interpartes en el procedimiento judicial civil correspondiente, para lo que la Comunidad de Castilla-La Mancha no sería competente, pero sí de establecer una lista de deberes

y de obligaciones que puedan ser exigibles y protegibles por la vía del Derecho administrativo sancionador. Esto es algo indudable, desde el momento en que la legislación estatal ha establecido como un tipo de infracción específica de consumo, perseguible por las Comunidades Autónomas, la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos. Y no sólo de cláusulas declaradas judicialmente nulas, sino de cláusulas que sean abusivas, calificación que deberá ponderar el organismo administrativo competente. La lista recogida en este precepto contiene o describe una serie de cláusulas o de conductas contractuales de esta clase.

2. Indirectamente, una norma de esta naturaleza sirve también para territorializar derechos de los consumidores, y proyectar sobre los mismos las competencias de la Comunidad Autónoma. Pues no puede ser cometido de una ley como ésta el de limitarse a listar en abstracto un conjunto de derechos que correspondan a los consumidores, sino hacerlo en tal forma que su protección (administrativa en este caso) constituya un compromiso de la Administración competente en el territorio en el que es de aplicación la norma.

### CAPÍTULO III

#### **Protección jurídica, administrativa y técnica**

##### Artículo 9. Actuaciones de protección

Reproduce texto del artículo 8 del Estatuto de 1995

### CAPÍTULO IV

#### **Información y educación del consumidor**

##### Artículo 10. Derecho a la información

Reproduce el texto de artículo 23 del Estatuto de 1995

Se añade un nuevo apartado 3.

1. (...)
2. (...)
3. *Serán consideradas características esenciales de los productos o servicios, en todo caso:*
  - a) *Precio total, al contado y a plazo, con especificación de costes, impuestos, comisiones o suplementos y tipos de interés, así como el precio anterior, en los casos exigidos en la normativa reguladora del comercio minorista.*

- b) *El derecho de desistimiento o revocación por parte del consumidor, cuando sea reconocido por la legislación aplicable.*
- c) *Las garantías concedidas por el fabricante o vendedor o prestador del servicio.*
- d) *La identificación de fabricante o vendedor a efectos de reclamaciones.*
- e) *La existencia de seguros, cuando los mismos sean obligatorios.*
- f) *La existencia de períodos mínimos de contratación y en su caso los depósitos de garantía exigidos.*
- g) *Todas aquellas que sean el objeto de información obligatoria en la compraventa de vivienda, en los términos previstos en la legislación estatal y autonómica.*
- h) *En la prestación de servicios de la sociedad de la información, la información exigible conforme a los arts. 20, 27 y 28 de la Ley estatal 34/2002, de 11 de julio.*
- i) *La identificación de componentes modificados genéticamente*

**Comentario:**

1. La experiencia adquirida en la protección de los consumidores permitía ya especificar algunos extremos de obligada inclusión en la cláusula general de información completa y veraz.
2. Por economía normativa, no ha parecido necesario repetir la lista de extremos de información obligatoria establecidas en normas estatales sectoriales. Pero era preciso realizar la remisión correspondiente, especialmente en aquellos sectores, como el de la sociedad de la información, en que el título competencial elegido por el Estado no era el propio de defensa de los consumidores. Con esta remisión, se aclara que estas normas sectoriales quedan incorporadas como normas propias autonómicas a efectos del ejercicio de la competencia correspondiente de defensa de los consumidores.

Artículo 11. Campañas institucionales

Se modifica el actual artículo 24 del Estatuto de 1995

*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, cámaras de comercio,*

*productores y suministradores de bienes y servicios y organizaciones profesionales de la región fórmulas de participación activa en las campañas informativas y educativas institucionales.*

b) (...)

c) (...)

### **Comentario:**

Con la modificación de la letra a) se trata de no limitar esta colaboración a las asociaciones de consumidores, ya que en ocasiones, por ejemplo con relación al consumo de productos farmacéuticos puede ser más operativa la colaboración de los Colegios farmacéuticos.

### Artículo 12. Derecho a la educación

Se mantiene el texto del artículo 25 del Estatuto de 1995

### Artículo 13. Oficinas Municipales de Información al Consumidor

Se mantiene el apartado 1 del actual artículo 26 del Estatuto

Se modifica el apartado 2 del actual artículo 26 del Estatuto

Se mantiene el apartado 3 del Estatuto

Se añade un apartado 4

1. (...)

2. *Las Oficinas Municipales de Información al Consumidor tendrán como funciones propias, además de las que puedan serles encomendadas por la legislación estatal y por la legislación autonómica sectorial, las siguientes:*

a) *Información, ayuda y orientación a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos, y servir de mediadoras en las reclamaciones de consumo dentro de su ámbito territorial de actuación.*

b) *Recepción, registro y acuse de recibo de denuncias, reclamaciones y solicitudes de arbitraje, y remisión a los órganos o entidades correspondientes, con seguimiento de las mismas para informar debidamente a los interesados.*

c) *Servir de cauce de mediación voluntaria en conflictos entre consumidores, usuarios, productores y distribuidores.*

d) *Recibir peticiones concretas, elevándolas a las autoridades competentes, a fin de modificar algunos de los servicios que prestan, o establecer otros nuevos si se considera necesario.*

e) *Realizar tareas de educación y formación en materia de consumo, mediante campañas informativas o programas dirigidos a mejorar el nivel de educación específica y formación de los consumidores.*

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

- g) *Facilitar información a las asociaciones de consumidores sobre sanciones firmes por infracciones contra los derechos de los consumidores.*
- h) *Facilitar información sobre la regulación de los precios y condiciones de bienes o servicios de uso o consumo común, ordinario generalizado.*
- i) *Asistir, apoyar y potenciar las organizaciones de consumidores, con deber de facilitación de toda la información necesaria sobre existencia y actividades de las mismas.*
- j) *Disponer de documentación técnica y jurídica sobre temas de consumo, así como potenciar su investigación y estudio.*
- k) *Servir de sede para el desarrollo de las actividades del sistema arbitral de consumo.*
- l) *Realizar en colaboración, con la Administración Regional, funciones de control e inspección sobre productos, bienes y servicios.*

3 (...)

*4 Queda prohibida cualquier forma de publicidad no institucional, expresa o encubierta, en las dependencias de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor, así como en los demás espacios públicos que sean paso obligado para acceder a dichas dependencias.*

#### **Comentario:**

La novedad consiste en la nueva redacción del apartado 2. El actual artículo 2622 se remite a la legislación general para la determinación de funciones de las OMIC, mientras que el resto de la legislación autonómica se establece un completo y exhaustivo listado de éstas. Consideramos que la importancia de las OMIC en el sistema de consumo hace que sea recomendable una mayor visualización de sus funciones.

#### Artículo 14. Cooperación en programas conjuntos

Se mantiene el texto del artículo 27 del Estatuto de 1995  
Se añade un párrafo segundo, sin numeración

(...)

*Esta cooperación promoverá el asesoramiento y la orientación de los consumidores y usuarios y de los productores y distribuidores en sus respectivas transacciones dentro de la Unión Europea.*

#### Artículo 15. Régimen Jurídico de las Organizaciones de Consumidores y Usuarios.

Se trata de un nuevo precepto.

1. *A los efectos de esta Ley, se consideran organizaciones o asociaciones de usuarios y consumidores las entidades privadas sin ánimo de lucro cuyo objeto social determinado estatutariamente sea la defensa y*

*protección de los intereses de los usuarios y consumidores, bien con carácter general, bien con relación a determinados productos o servicios, siempre que se constituyan de acuerdo a la legislación vigente en materia de asociaciones.*

2. *Asimismo, se consideran organizaciones o asociaciones de usuarios y consumidores, a los efectos de esta Ley, a las entidades constituidas en Castilla-La Mancha exclusivamente por usuarios o consumidores con arreglo a la normativa autonómica sobre cooperativas, que reúnan las siguientes condiciones: incluir dentro de su objeto social la defensa, asistencia, información educación, y formación de sus socios como usuarios o consumidores; formar un fondo social integrado por las aportaciones de los socios y por el 15% como mínimo, de los excedentes netos de cada ejercicio económico, destinado exclusivamente a la defensa, información, educación y formación de los socios en materias relacionadas con el consumo.*
3. *Para poder gozar de los derechos y beneficios que esta Ley otorga a las asociaciones y organizaciones de usuarios y consumidores estas deberán cumplir con los siguientes requisitos*
  - a) *Figurar inscrita en el Registro de Organizaciones de Consumidores y usuarios de Castilla-La Mancha.*
  - b) *Aplicar los medios de fomento y ayuda que se les otorgue para tal fin a la exclusiva defensa de los consumidores.*
  - c) *Tener un funcionamiento democrático en todo lo relacionado con la toma de decisiones, elección de órganos directivos y elaboración de programas de actividades.*
  - d) *Cumplir los requisitos que reglamentariamente se establezcan para cada tipo de beneficios, teniendo en cuenta, entre otros, criterios de implantación territorial, número de asociados y programas de actividades.*
  - e) *Poseer la adecuada capacidad técnica e infraestructura.*

#### Artículo 15. Fomento de las organizaciones de Consumidores y Usuarios

Se mantiene el apartado 1 del texto del artículo 28 del Estatuto

Se modifica el apartado 2 del texto del artículo 28 del Estatuto

1. (...)
2. *Son derechos de las organizaciones o asociaciones de usuarios y consumidores en Castilla-La Mancha:*
  - 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, especialmente en relación al cese de prácticas engañosas o fraudulentas en la oferta, promoción y publicidad de bienes y servicios en el ámbito autonómico.*

*c) Participar en el Sistema Arbitral de Consumo, previa adhesión al mismo.*

*d) Obtener información sobre los asuntos de su interés.*

*e) Ejercer las correspondientes acciones judiciales y extrajudiciales en defensa de sus socios, de la asociación y de los intereses colectivos de los consumidores en general, de conformidad con la legislación aplicable.*

*f) Integrarse en agrupaciones o federaciones con idénticos fines y de ámbito territorial más amplio.*

*g) Exigir la rectificación pública de las comunicaciones e informaciones publicitarias engañosas o ilícitas y ejercitar en estos casos el derecho de réplica, de acuerdo a la normativa vigente .*

*h) Participar en la elaboración y aprobación de los modelos de contratos de prestación de servicios si son prestados por las Administraciones a través de empresas públicas o privadas.*

*i) Propiciar sistemas de resolución de conflictos.*

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

*3. A las Organizaciones o Asociaciones de usuarios y Consumidores de Castilla-La Mancha se les concederán los siguientes beneficios:*

*a) Recibir asistencia técnica y financiera con objeto de que se personen como parte en los procesos judiciales en los que se hallen implicados los derechos o intereses legítimos de los consumidores de Castilla-La Mancha.*

*b) Acceder a las ventajas y subvenciones que convoquen y concedan las Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha.*

*c) Acceder a los establecidos en la legislación específica sobre el voluntariado, pudiendo constituir la protección del consumidor una de sus áreas de intervención.*

*d) Solicitar y poder ser declaradas de utilidad pública y gozar de las correspondientes exenciones y bonificaciones fiscales legalmente reconocidas.*

*e) Disfrutar del beneficio de justicia gratuita en el marco legalmente establecido.*

*4. 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.*

5. *Asimismo ajustarán sus actuaciones a los principios de buena fe, lealtad y diligencia, no pudiendo divulgar datos que no se encuentren respaldados por acreditaciones, resultados analíticos o controles de calidad suficientemente contrastados.*
6. *Las organizaciones de consumidores no podrán gozar, en ningún caso, de los beneficios antes citados cuando incluyan como asociados a personas jurídicas con ánimo de lucro, perciban ayudas o subvenciones de empresas o agrupaciones de empresas suministradoras de bienes y servicios a los consumidores, efectúen publicidad no exclusivamente informativa de dichos bienes y servicios o se dediquen a actividades distintas de la defensa de los intereses de los consumidores, excepto en el supuesto de las cooperativas.*

### **Comentario:**

El nuevo texto reordena el anterior e introduce regulación cuya conveniencia ha sido puesta de manifiesto por la evolución de este sector desde 1995.

#### Artículo 16. Registro.

Se mantiene el texto del art. 29 del Estatuto de 1995.

#### Artículo 17. Audiencia.

Se añade una frase al final del apartado 1 del artículo 30 del Estatuto

*(...). También serán oídas en la propuesta de las tarifas de los servicios públicos que se encuentren sujetas legalmente al control de la Administración autonómica.*

#### Artículo 18. Consejo Regional de Consumo

Se reproduce el texto del artículo 31 del Estatuto de 1995, suprimiendo la referencia al artículo 28.2

### TÍTULO III

## **Control e inspección de los productos, bienes y servicios**

### CAPÍTULO I

#### **Sistema de inspección**

#### Artículo 19. Inspección integral

Se sustituye el texto del vigente artículo 9 del Estatuto

*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 sobre los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores en cualquiera de las fases de su comercialización, para comprobar que se adecuan a la legalidad en cuanto a sus características técnicas, higiénico-sanitarias de seguridad y comerciales y que se ajustan razonablemente a las expectativas que puedan 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. La actividad de inspección puede recaer sobre todos los bienes y servicios que se ofrecen o están destinados a ofrecerse a los consumidores, así como sobre las materias primas empleadas, los establecimientos y maquinarias de toda clase utilizados para su producción, distribución y comercialización. La perfección y ejecución de los contratos será objeto de inspección en cuanto las mismas puedan dar lugar al ejercicio de potestades administrativas.*

*4. Las actuaciones de control e inspección se llevarán a cabo preferentemente sobre aquellos productos, bienes y servicios considerados como de uso o consumo común, ordinario o generalizado, así como sobre aquellos que, sin reunir esas características, perjudiquen o puedan perjudicar gravemente el derecho a la salud, seguridad y a los legítimos intereses económicos de los consumidores y usuarios o puedan crear situaciones de alarma social.*

#### **Comentario:**

La extensión de la inspección a los contratos celebrados por consumidores constituye la novedad más destacable de este precepto.

#### Artículo 20. Estatuto del personal inspector

Se reproduce texto del artículo 10 del Estatuto.

#### Artículo 21. Obligaciones de los inspeccionados

Se reproduce texto del artículo 11 del Estatuto, y se añade una letra e)

(...)

e) *Acudir, por sí mismo, o por medio de su representante a las oficinas de consumo a requerimiento de éstas, a fin de aportar nuevos datos o comprobar las diligencias de inspección.*

#### Artículo 22. Actas de inspección

Se mantiene texto del artículo 12 del Estatuto.

Se añade un nuevo apartado 3.

1 (...)

2 (...)

3 *Si durante las actuaciones de inspección se detectaran acciones u omisiones que no constituyeran un perjuicio directo e inmediato a los consumidores y usuarios, suponiendo simples irregularidades fácilmente subsanables, se podrá requerir mediante acta de inspección, que se corrijan las mismas en el plazo que se considere razonable, atendidas las características de las irregularidades que no podrá ser inferior a tres días ni superior a treinta. Transcurrido dicho plazo sin haber procedido a su corrección, se seguirá la tramitación administrativa correspondiente.*

#### Artículo 23. Modalidades de la actuación de inspección

Se mantiene texto del artículo 13 del Estatuto.

Se añade al final del apartado 3 el siguiente texto:

3 (...). *Para la realización de estas actividades se hará uso de procedimientos y métodos normalizados, y si éstos no existieran, se emplearán aquellos recomendados nacional o internacionalmente o los que garanticen un resultado más exacto.*

Se añade al final del apartado 4 el siguiente texto:

4 (...). *Reglamentariamente se regulará el procedimiento para la elaboración de códigos de buenas prácticas, siendo su adopción voluntaria por parte de profesionales o empresarios, si bien una vez adoptados y manifestada la adhesión en la oferta, promoción o publicidad de los códigos serán de obligado cumplimiento.*

#### Artículo 24. Formación y recursos

Se mantiene el texto del artículo 14 del Estatuto de 1995.

#### Artículo 25. Red de Laboratorios

Se mantiene el texto del artículo 15 del Estatuto de 1995.

## CAPÍTULO II

### **Medidas cautelares**

### Artículo 26. Medidas cautelares

Se mantiene el texto del artículo 16 del Estatuto como apartado 1 del artículo 26, y se añaden los siguientes apartados:

1 (...)

2. *Las medidas podrán afectar a los responsables de la producción, distribución o comercialización de bienes o servicios y a cualquier otro responsable del mantenimiento o existencia del riesgo, aunque ignorasen o no hubiese podido conocer los defectos del producto o actividad. Pueden tener uno o varios destinatarios concretos o una pluralidad indeterminada de sujetos, o incluso carácter general.*

3. *También podrán afectar estas medidas a los responsables de la prestación de servicios de la sociedad de la información cuando en su actividad originen, de forma directa, la situación de riesgo. Asimismo, se podrá ordenar a quien actúe como intermediario la supervisión de los datos que transmitan o almacenen en los términos previstos en la legislación sectorial correspondiente.*

4. *Cuando para asegurar con eficacia los intereses generales perseguidos en el apartado anterior sea posible y suficiente la colaboración voluntaria de los afectados, la Administración podrá concertar con ellos las medidas necesarias.*

5. *La adopción de cualquier medida cautelar es compatible con la iniciación simultánea o posterior de un procedimiento sancionador.*

6. *La instrucción de un causa penal no impide la adopción de medidas cautelares.*

### **Comentario:**

Las modificaciones propuestas destacan el carácter “objetivo” de estas medidas, que no dependen de la existencia de un procedimiento sancionador ni de la imputabilidad de la conducta del sujeto afectado. Especialmente era relevante esta cualificación para permitir que la actividad administrativa fuere compatible con las actuaciones penales correspondientes, que sólo sustituyen al procedimiento administrativo sancionador, pero no al cautelar.

### Artículo 27. Actuaciones administrativas de protección frente a cada clase de riesgo

Se mantiene el texto del artículo 17 del Estatuto, con las siguientes modificaciones:

Añadir letra i) a apartado 2:

j) *Clausurar temporalmente establecimientos.*

Artículo 28. Proporcionalidad y notificación de las medidas

Se mantiene el texto del artículo 18 del Estatuto de 1995.

Artículo 29. Sistema Regional de Notificaciones

Se mantiene el texto del artículo 19 del Estatuto de 1995.

CAPÍTULO III

**Resolución amistosa de conflictos y cooperación técnica**

Artículo 30. Mecanismos de composición amistosa y Arbitraje

Se mantiene el texto del artículo 21 del Estatuto de 1995.

Artículo 31. Cooperación técnica con entidades colaboradoras

Se mantiene el texto del artículo 22 del Estatuto de 1995.

TÍTULO IV

**De la potestad sancionadora**

Artículo 32. Potestad sancionadora

Se mantiene texto del artículo 32 del Estatuto de 1995.

Artículo 33. Tipificación

Nueva redacción:

*Constituyen infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios las contravenciones a los deberes, obligaciones y prohibiciones establecidos en la presente ley y en la legislación estatal en la materia, así como en la normativa reguladora de los sectores comprendidos en el número 2 del artículo 3 de la misma.*

**Comentario:**

El intento de tipificación exhaustiva es baldío. El Estatuto del consumidor andaluz, por ejemplo, que realiza este intento, acaba con una tipificación genérica, que descalifica, de facto, todo el intento anterior. La tipificación seguida por el artículo 33 del Estatuto de CLM de 1995, que se mantiene

ahora, es un acierto, pues contiene una múltiple remisión. Primero, a los deberes y obligaciones impuestos en la propia ley autonómica de consumo y en la legislación estatal de consumo. Segundo, a la legislación sectorial estatal o autonómica, que pueda considerarse también como normativa de protección de los consumidores, aunque se ampare formalmente en otro título competencial. Obsérvese que el nuevo artículo que se propone no se limita a considerar infracciones de consumo las que estén establecidas (como tales infracciones) en la “legislación vigente”, sino las conductas que infrinjan deberes, obligaciones y prohibiciones establecidos por una norma de protección de los consumidores. Especialmente digno de consideración es que entre las conductas a que esta norma se refiere se encuentra la lista de derechos económicos de los consumidores contenidos en el artículo 8.

### Artículo 34. Calificación y graduación de las infracciones.

Norma de nueva redacción

*1. Las infracciones serán calificadas como muy graves, graves o leves cuando en su comisión concorra alguna de las siguientes circunstancias:*

*A) Muy graves:*

- a) Ser realizadas de forma consciente o deliberada.*
- b) Ser realizadas en incumplimiento de las medidas cautelares adoptadas por la autoridad competente.*
- c) Producir una alteración grave de la seguridad de los consumidores y usuarios.*
- d) Producir una alarma social grave, originando desconfianza en los consumidores y usuarios o afectando desfavorablemente a un sector económico.*
- e) Ser realizadas explotando la especial situación de inferioridad o indefensión de determinados consumidores o grupos de ellos, como inmigrantes, menores, personas mayores o discapacitadas.*
- f) Ser realizadas aprovechando situaciones de necesidad de determinadas personas o de bienes o servicios de uso o consumo ordinario y generalizado, así como originar igual situación.*
- g) Ser realizadas prevaliéndose el infractor de su situación de predominio en el mercado.*
- h) Reincidir en la comisión en el término de un año de infracciones graves de la misma naturaleza declaradas por resolución firme. El plazo de un año comprende el período de realización material de las actuaciones infractoras.*

*B) Graves:*

- a) Ser realizadas faltando a los más elementales deberes de diligencia exigibles.*

b) *Tratarse de una infracción continuada o práctica habitual.*

c) *Tener una alta repercusión en el mercado, afectando a gran número de consumidores y usuarios.*

d) *Adicionar o sustraer, en la elaboración, distribución, suministro o venta de bienes y productos, cualquier sustancia o elemento para variar su composición, calidad, estructura, peso o volumen, para corregir defectos mediante procesos o procedimientos que no estén expresa y reglamentariamente autorizados o para encubrir las inferior calidad o alteración de los productos utilizados.*

e) *Poner en el mercado bienes y productos o prestar servicios cuando hayan sido declarados prohibidos por una norma o resolución administrativa o se carezca de la preceptiva autorización administrativa.*

f) *Incumplir el deber de veracidad informativa o publicitaria en la venta de bienes y productos o en la prestación de servicios, de manera que se les atribuyan calidades, características, resultados o condiciones de adquisición, uso o devolución que difieran de las que realmente posean o puedan obtenerse y realizar publicidad que, de cualquier forma, induzca o pueda inducir a error a las personas a las que se dirige, así como aquella que silencie datos fundamentales que impidan conocer las verdaderas características o naturaleza del producto o del servicio.*

g) *Incluir en las condiciones generales de los contratos que suscriban los consumidores y usuarios o en las ofertas publicitarias, cláusulas que limiten o vulneren los derechos reconocidos en las disposiciones aplicables o que resulten abusivas para éstos o contrarias a la buena fe.*

h) *Resistirse, impedir o obstruir las labores de inspección, no suministrar datos o informaciones solicitadas por las autoridades competentes o sus agentes en el curso de las funciones de información, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución, así como suministrar información inexacta o aportar documentación falsa o incumplir los requerimientos de subsanación de las irregularidades previstas en el artículo D, 3*

i) *Realizar cualquier conducta tendente a ocultar, hacer desaparecer o manipular las muestras depositadas reglamentariamente o las mercancías decomisadas o intervenidas.*

j) *Reincidir en la comisión en el término de un año de infracciones leves de la misma naturaleza declaradas por resolución firme. El plazo de un año comprende el periodo de realización material de las actuaciones infractoras.*

C) *Leves:*

*Todas las infracciones en las que no concurren las circunstancias anteriormente descritas.*

3. *Las infracciones a las que se refiere esta Ley se entenderán cometidas en cualquiera de los lugares en que se localicen las acciones u omisión en que consistan y, además, salvo en el caso de infracciones relativas a los requisitos de los establecimientos, instalaciones o personal, en todos*

*aquellos en que se manifieste la lesión o riesgo para los derechos de los consumidores protegidos por la legislación de consumo.*

### **Comentario:**

1. Se ha seguido el sistema de gradación utilizado, por ejemplo, por el legislador canario en su Ley de consumidores. En lugar de tipificar y calificar cada infracción en función de los datos objetivos del supuesto de hecho de la conducta, y dado que éstas a su vez no están tipificadas en la propia ley, lo que cualifica la infracción es el conjunto de circunstancias (personales, objetivas, accesorias) que concurren en la conducta infractora.

2. El apartado 3 contiene una regla de determinación indirecta del Derecho aplicable. La *lex loci delicti commissi* se concreta de dos formas. Primero, se atiende al principio de pluralidad de los efectos, y no de localización de la fuente. Segundo, se determina en qué lugar se entiende cometida la infracción, cuando el origen (vgr. Defecto de seguridad) y su manifestación no coinciden en el espacio.

### Artículo 35. Calificación y gradación de las sanciones

Proviene del texto del artículo 34 del Estatuto de 1995, con las siguientes modificaciones:

Se modifica el apartado 1:

*1. Las sanciones se 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.*

El apartado 2 se mantiene igual, excepto en la traslación a Euros de las cantidades descritas en pesetas y una eventual decisión política de aumentarlas.

Los apartados 3, 4 y 5 permanecen sin cambios.

### Artículo. 36. Prescripción. Procedimiento

Se mantiene texto del artículo 35 del Estatuto de 1995.

Se añade un nuevo apartado 4

1 (...)

2 (...)

3 (...)

*4. Será considerado parte en el procedimiento sancionador el denunciante, cuando de la resolución sancionatoria se pudiera deducir un efecto positivo en*

*su esfera jurídica o la eliminación de una carga o gravamen, o cuando ostente un interés legítimo en que se esclarezca la conducta objeto del expediente sancionador.*

### **Comentario:**

El nuevo apartado constituye una sistematización de la jurisprudencia relativa a la condición de interesado que puede concurrir en el denunciante de las conductas infractoras.

### Artículo 37. Otras medidas de restablecimiento de la legalidad.

Se añade un nuevo precepto:

1. *Toda infracción consistente en el cobro indebido de sobreprecio o cantidad obligará a la Administración a imponer y exigir la restitución de la cantidad indebidamente cobrada, si el consumidor lo requiere. Para el cobro y exacción de estas cantidades la Administración dispone de las vías de ejecución forzosa de los actos administrativos.*
2. *El particular afectado en sus derechos por la infracción administrativa podrá reclamar igualmente en el procedimiento administrativo la determinación y exacción de los daños sufridos, que podrá hacerse efectiva por la vía de apremio administrativa. A tales efectos:*
  - a) *La Administración se inhibirá cuando conste, antes o durante el procedimiento, que una de las partes en conflicto ha interpuesto la correspondiente acción judicial para la defensa de sus derechos. Tampoco podrá hacer valer el derecho por vía de apremio si el consumidor reclama judicialmente la tutela de su derecho, una vez que la resolución sea firme.*
  - b) *El órgano que instruya el expediente se asegurará de que cada una de las partes pueda alegar y probar todo lo que convenga a su derecho.*
  - c) *El órgano que resuelva el procedimiento no hará ningún pronunciamiento sobre las costas y gastos sufridos por cada una de las partes a consecuencia del procedimiento.*
  - d) *Si una de las partes manifiesta su intención de servirse de defensa letrada, la Administración actuante informará de este hecho a la otra parte, y le concederá un plazo de diez días, para que decida igualmente sobre este extremo. Esta decisión puede ser tomada en cualquier fase del procedimiento.*
3. *A efectos de lo dispuesto en los apartados anteriores, el consumidor que lo solicite tendrá siempre la condición de interesado en el procedimiento administrativo.*

4. *La Administración actuante no podrá resolver sobre la indemnización de daños o la restitución de cantidades cuando en el procedimiento administrativo haya sido excluida la existencia de una infracción tipificada en esta Ley o ésta haya prescrito, ni cuando haya prescrito la sanción o, de cualquier otra forma, la sanción no sea procedente.*
5. *Lo dispuesto en los apartados anteriores será aplicable a la liquidación y abono de las indemnizaciones normativamente establecidas por el Estado o la Comunidad Autónoma para los casos de corte o suspensión de servicios contratados por el consumidor, siempre que la protección de los consumidores haya sido la finalidad u objeto preponderante de la norma en cuestión.*
6. *Si el infractor procede por propia iniciativa o a requerimiento de la autoridad a la satisfacción e indemnización de los afectados por la infracción, esta circunstancia será tomada en cuenta para la gradación de la sanción, que podrá ser reducida. La Administración debe hacer este requerimiento siempre que se inicie un procedimiento sancionador, dando un plazo para que el mismo pueda ser atendido voluntariamente.*

#### **Comentario:**

1. La restitución por vía administrativa de las cantidades cobradas indebidamente al comprador o usuario constituye un viejo logro de nuestra legislación de VPO, sin que exista ninguna objeción a que sea extendida a casos similares. Algunas normas autonómicas de consumo (las del País Vasco, Asturias, Murcia o Extremadura) ya lo han hecho, y ha parecido procedente asumir una regla de este tipo, merced a la cual los consumidores tienen incentivos adicionales para considerar eficaz y positiva la actuación administrativa, que, de otra forma, en la persecución de objetivos de prevención exclusivamente generales, deja de interesar al ciudadano afectado por la conducta infractora.
2. Una vez asumido lo anterior, no existe ninguna dificultad en hacer lo propio con la reclamación de indemnización por daños sufridos por el consumidor. El procedimiento de liquidación de la cantidad debida no es distinto del que sería preciso para la fijación del sobreprecio, y tampoco es distinta la posición contradictoria de las dos partes y sus medios, necesidades y posibilidades de defensa. Si el procedimiento administrativo puede “soportar” una controversia civil contradictoria relativa a la restitución de un sobreprecio, es obvio que también puede hacerlo con una controversia relativa a la indemnización de daños. Por lo demás, la regla contenida en el art. 130.2 de la Ley 30/1992 permite fácilmente que la opción aquí elegida quede cubierta por una norma estatal básica.
3. Las limitaciones contenidas en el apartado 2 vienen exigidas por la prudencia con la que hay que operar en este campo. Especialmente prudente ha parecido no inmiscuir a la Administración con el complicado y litigioso mundo civil de la liquidación y exacción de costas procesales.

De esta forma, cada parte decidirá si actúa en el procedimiento asistida de abogado y procurador, y lo hace a su propio coste.

4. El apartado 5 contiene una norma que ha de resultar de singular importancia en ciertos sectores, como el de las telecomunicaciones, sin necesidad de que la Junta de Comunidades se arrogue competencias normativas al respecto. Bajo la presuposición de que una norma puede tener como objeto prevalente la protección de los consumidores y usuarios, sin necesidad de encontrarse incluida en una “Ley de Consumidores”, será una labor de ponderación del órgano administrativo actuante la de determinar cuál es esta finalidad prevalente, y definir en consecuencia su competencia.
5. El último apartado constituye una alternativa a la liquidación administrativa de los daños. Si el infractor procede por su iniciativa o por requerimiento administrativo, a satisfacer a los interesados, esta circunstancia deberá ser tenida en cuenta para la gradación de la sanción

#### Artículo 38. Concurso de procedimientos

*1. En el caso de que en distintos órganos de la Administración autonómica se estén tramitando dos o más expedientes administrativos de sanción con la misma entidad de sujeto, objeto y hechos y en cada uno de ellos deba producirse un enjuiciamiento y una calificación resultante de diferentes normas administrativas, se procederá a su acumulación para la resolución en un solo acto por el órgano que tenga la competencia más específica en relación con el objeto de que se trate. En caso de discrepancia resolverá el órgano superior común dentro de la misma Consejería y el Consejo de Gobierno cuando se trate de órganos de Consejerías diferentes.*

*2. Las competencias sancionadoras de las autoridades de consumo están referidas a las infracciones cometidas, siquiera parcialmente, en el territorio de la Comunidad Autónoma, cualquiera que sea el domicilio o el lugar en que radiquen los establecimientos o domicilio del responsable. Dichas autoridades no se inhibirán a favor de otras administraciones autonómicas.*

#### **Comentario:**

1. El apartado 1 intenta resolver el caso, no marginal, de concurrencias normativas intraautonómicas, fundadas en distintos títulos competenciales, pero que pueden tener como objetivo común proteger los derechos de los consumidores. El sistema elegido, fundado en dos niveles, parece el más adecuado, remitiendo al Consejo de Gobierno la decisión última de cuál es en cada caso la competencia más específica.

2. El apartado segundo contiene dos reglas, de aplicación controvertida. En primer lugar, determina cuándo una infracción se entiende cometida en territorio de Castilla-La Mancha. La elección del criterio *lex sitae*, aunque la infracción concorra en otras Comunidades Autónomas, y el repudio del sistema

basado en el estatuto personal (domicilio) del infractor, acrecienta el potencial de conductas que pueden ser perseguidas en la región. La segunda regla es consecuencia de la primera, y comporta el rechazo del clásico y discutible mecanismo de inhibiciones.

## TÍTULO V

### **Competencias de las Administraciones Públicas**

#### Artículo 39. Aplicación de la presente Ley

Se mantiene el texto del artículo 36 del Estatuto de 1995.

#### Artículo 40. Competencias del Gobierno y la Administración de la Comunidad Autónoma

Se mantiene el texto del artículo 37 del Estatuto de 1995.

#### Artículo 41. Competencias de las Administraciones Locales

Se mantiene el texto del artículo 38 del Estatuto de 1995.