

30. LEY 2/1987, DE 9 ABRIL, DEL ESTATUTO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA COMUNIDAD VALENCIANA

(BOE de 29 de abril de 1987, núm. 102/1987; DO. Generalitat Valenciana de 15 de abril de 1987, núm. 568/1987)

La protección del consumidor es materia que viene guardando evidente relación con buena parte de las disciplinas que conforman el ordenamiento jurídico. Ciertamente en normas de variada naturaleza -civil, mercantil, penal o procesal- pueden hallarse declaraciones y cautelas que contribuyen a beneficiar la posición de los consumidores. Sin embargo, como corresponde por otra parte a la específica procedencia sectorial de aquellas disposiciones legales, es frecuente comprobar que el propósito del legislador no se dirigía, al menos en primer término, a conseguir la defensa y protección del consumidor.

Las perspectivas con que actualmente se contemplan los derechos e intereses del consumidor ya son sustancialmente distintas, de suerte que se ha consagrado plenamente la inequívoca exigencia de dotarles de un tratamiento común y al más alto nivel jurídico formal.

En definitiva, se abre paso a la idea para el reconocimiento del carácter público y prioritario que ha de informar la tutela de estos derechos e intereses, la necesidad de proclamar sus principios básicos de actuación, y el señalamiento de los criterios que han de presidir las respectivas iniciativas legislativas, que, en ocasiones, habrán de tener presente la obligada primacía del interés del consumidor sobre cualquier otro -legítimo, pero subordinado- con el que pueda entrar en conflicto dentro del habitual desenvolvimiento del mercado de bienes y servicios, cuya dinámica tradicional se ha visto modificada notablemente por el desarrollo de las técnicas comerciales y la aparición de estructuras sólidamente organizadas que evidencian la situación de clara desigualdad en que se encuentra el individuo, en cuanto consumidor y usuario.

Reflejo de este cambio de orientación lo representa nuestra propia Constitución de 1978. En efecto, su artículo 51 compromete a los poderes públicos a garantizar la defensa de los consumidores y usuarios mediante la protección de su seguridad, su salud y sus legítimos intereses económicos, a promover su información y educación, a fomentar sus organizaciones y a oír a éstas en cuantas cuestiones les afecten.

No es otra la trayectoria mantenida en el seno de las Comunidades Europeas, cuyas Instituciones han sentado en distintas ocasiones los oportunos criterios armonizadores, como fiel trasunto de la unánime preocupación por la protección e información de quienes son destinatarios finales del mercado de bienes y servicios, en situación de eventual indefensión o inferioridad.

La Generalitat no podía permanecer ajena a esta común sensibilidad, teniendo en cuenta, además, que posee competencia exclusiva en estas materias, en virtud del artículo treinta y cuatro, apartado uno, párrafo cinco, de la Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, si bien con respeto a la política económica general y a la legislación sobre la defensa de la competencia, así como a los principios constitucionales de libertad de empresa, en el marco de la economía de mercado y de la libre circulación de bienes en el territorio del Estado.

La presente Ley, por tanto, se dirige a regular la defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, dentro del ámbito territorial de nuestra comunidad, en la esperanza -creemos que fundada- de que constituya un valioso y eficaz instrumento de protección jurídica.

De entre los aspectos fundamentales de esta norma cabe destacar la potenciación del movimiento asociativo y de autoorganización de los consumidores, mediante su apoyo técnico y financiero, el favorecimiento de su educación e

información, y la representación, participación y audiencia, a través de las Asociaciones legalmente articuladas, que se integran en un órgano especial -Consejo Asesor de Consumo- previsto en la Ley a estos efectos.

Finalmente, conscientes de que los ataques a los derechos del consumidor trascienden más allá del simple plano individual y afectan a los propios intereses generales de la colectividad, la Ley tampoco puede descuidar el establecimiento de un adecuado régimen sancionador con el que poder otorgar legítima respuesta jurídica a cuantas conductas ilícitas eludan los mandatos de la norma.

CAPITULO I

Objeto y ámbito de Ley

1. El objeto de esta Ley es la regulación de la protección y defensa de los consumidores y usuarios, así como la del ejercicio de los derechos a éstos reconocidos, todo ello en el ámbito de la Comunidad Valenciana, dentro del marco de su competencia, y sin perjuicio de la legislación estatal sobre política general de precios y defensa de la competencia.

2. A los efectos de lo establecido en esta Ley, la Generalitat en el ámbito de su jurisdicción y competencia garantizará, con medidas eficaces, el ejercicio por los consumidores y usuarios de los derechos en ella reconocidos y los que se le reconozcan en la legislación de ámbito estatal.

3. 1. A los efectos de lo dispuesto en esta Ley, es consumidor o usuario toda persona física o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta, como destinatario final, bienes, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza jurídica de quienes los produzcan, vendan, presten o distribuyan.

2. No tendrán la consideración de consumidores y usuarios las personas físicas o jurídicas que no se constituyan en destinatarios finales, sino que adquieran, almacenen, utilicen o disfruten bienes o servicios con el fin de integrarlos en la organización o ejercicio de una actividad empresarial, profesional o de prestación de servicios, incluidos los públicos.

4. A los efectos de esta Ley se reconocen como derechos básicos de los consumidores y usuarios los siguientes:

a) La protección contra los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad.

b) El derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.

c) La información correcta y suficiente sobre los productos y servicios y la educación y formación en los derechos y conocimientos necesarios para el correcto uso y consumo de unos y otros.

d) La audiencia en consulta, la participación en la elaboración de las disposiciones generales que les afecten directamente y la representación de sus intereses, todo ello a través de las Asociaciones de Consumidores y de sus Agrupaciones o Federaciones.

e) La protección jurídica, administrativa y técnica por parte de los poderes públicos, que permitan elegir libremente y corregir situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión.

f) El derecho a la reparación e indemnización de los daños y perjuicios sufridos.

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

CAPITULO II

Derecho a la protección de la salud y seguridad

6. La Generalitat en el ámbito de su competencia velará por la aplicación de la legislación general que tenga por objeto evitar que los productos y servicios destinados al consumo y uso puedan provocar, previsiblemente, peligro para la salud y la seguridad física de quienes los consuman o usen.

Del mismo modo en el ámbito de su competencia ejercerá la adecuada vigilancia y control al objeto de prevenir y sancionar cualquier infracción que pueda cometerse en la prestación de servicios en la elaboración, utilización o circulación de bienes que no cumplan las condiciones reglamentariamente exigidas para garantizar la salud y seguridad de los consumidores y usuarios, así como también la protección contra los perjuicios causados por los servicios insuficientes o defectuosos del producto.

7. Serán objeto de especial vigilancia y control los bienes, productos y servicios que se califiquen como productos o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

La Generalitat en el ámbito de su competencia desarrollará con especial intensidad campañas de inspección y análisis con difusión en su caso, de sus resultados en los bienes y servicios a que se refiere el párrafo anterior, a los efectos de promover el necesario cumplimiento de la regulación.

8. La Generalitat anualmente programará y hará público el desarrollo de las campañas encaminadas a la mejora de la calidad de vida en los aspectos atinentes a la salud y seguridad en materia de uso y consumo, siendo objetivo prioritario de las mismas la difusión de la formación de los consumidores y usuarios para obtener el más alto conocimiento de los modos de consumo o empleo de los bienes o servicios y la defensa de sus derechos.

CAPITULO III

Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales

9. La Generalitat velará por la adecuada protección de los intereses de los consumidores y usuarios, desarrollando una política social y económica en cuya ejecución se elaborarán las normas y se realizarán las actuaciones necesarias para la protección de los consumidores, y en especial para:

1) Preservar la libertad de elección y contratación de los consumidores y usuarios, asegurando la igualdad de trato y la supresión de discriminaciones injustificadas entre los consumidores y usuarios.

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

3) Garantizar que en la utilización de los servicios públicos dependientes de la Generalitat, independientemente de su gestión directa o indirecta, se mantiene un justo equilibrio de las prestaciones en las relaciones económicas de los consumidores y usuarios.

4) Vigilar en el ámbito de su competencia la actividad publicitaria de tal modo que ésta se desarrolle con estricto cumplimiento de los principios de veracidad, objetividad y autenticidad.

10. Por la Generalitat se propiciarán acuerdos y convenios entre Asociaciones de Consumidores y Grupos o Asociaciones de Empresarios para la utilización de condiciones contractuales que favorezcan los intereses de los consumidores y usuarios.

A tales efectos se procurará la difusión de tales acuerdos en los medios de comunicación, en especial los de titularidad pública, resaltando las ventajas incorporadas en las condiciones generales pactadas.

La existencia de tales pactos podrá hacerse pública por los empresarios concertados mediante el uso de distintivos autorizados al efecto.

11. La Generalitat en el ámbito de su competencia, desarrollará la actividad necesaria para conseguir:

a) La exactitud en el peso y medida de los bienes y la correcta prestación de los servicios.

b) La aplicación del régimen legal de precios así como la publicidad y especificación de los mismos, y de las condiciones de prestación de servicios postventa con la correspondiente existencia de repuestos.

c) La adecuada formalización de los contratos y en especial de la documentación acreditativa de los encargos de prestación de servicios o la realización de obras, tales como presupuestos, hojas de servicios y otros justificantes.

d) La formalización y entrega habitual de las facturas, recibos o contraseñas, redactadas con claridad y exactitud, y en términos suficientemente expresos que sean fácilmente comprensibles por el consumidor medio.

CAPITULO IV

Derecho de información

12. Para el más eficaz ejercicio del derecho de información, las Administraciones Públicas de la Comunidad Valenciana adoptarán las medidas necesarias dirigidas a:

a) Proporcionar a los consumidores y usuarios toda clase de información sobre las materias que sean objeto de regulación en materia de consumo.

b) Proteger a los consumidores y usuarios frente a las prácticas o medios de publicidad, promoción o comunicación que puedan atentar contra el derecho de libre elección que les corresponde, o que produzcan el efecto de limitar o falsear la misma.

c) Impedir la divulgación o emisión en medios de comunicación social, de los que sean titulares la Comunidad Autónoma o las Administraciones de ella dependientes, de mensajes o comunicaciones publicitarias que atenten a la dignidad usuaria individual, o colectivamente materializada en grupos étnicos, culturales o sociales.

d) Impedir en los medios de comunicación a que se refiere el apartado anterior cualquier tipo de publicidad que pueda influir negativamente en la libertad de elección de los destinatarios.

e) Hacer objeto de minuciosa vigilancia la publicidad en los medios de comunicación públicos o privados dirigida a colectivos de especial necesidad de protección tales como niños, ancianos, grupos o colectividades económicamente deprimidas y análogos.

13. Los medios de comunicación social de titularidad pública pertenecientes a las Administraciones dependientes de la Generalitat habilitarán espacios y programas para el acceso a los mismos de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, en los términos en que reglamentariamente se determine, y asimismo dedicarán espacios y programas no publicitarios a la información de los destinatarios finales de los bienes y servicios.

En los medios de comunicación de titularidad privada se fomentará la creación y desarrollo de programas gratuitos dedicados al consumo y a la difusión de las actividades de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios.

La Generalitat, sin perjuicio del respeto al régimen de libre competencia, podrá premiar, calificar positivamente y en su caso fomentar las actividades publicitarias que resulten destacables por su contenido informativo y su posible contribución al mejor desarrollo de libre elección por los consumidores y usuarios.

14. Para facilitar el ejercicio del derecho de información por los consumidores existirán Oficinas de Información, que se definen como establecimientos abiertos al público creados por Entidades públicas o privadas, que prestarán el servicio de asesoramiento e información al consumidor y usuario y servirán de cauce para sus reclamaciones, prohibiéndose toda forma de publicidad expresa o encubierta en ellas.

Son funciones de estas Oficinas:

a) La información, ayuda y orientación a los consumidores y usuarios para el adecuado ejercicio de sus derechos.

b) Recepción, registro y acuse de recibo de denuncias y reclamaciones de los consumidores y usuarios, y su remisión a Entidades u órganos correspondientes y el seguimiento de las mismas para informar debidamente a los interesados.

c) Elevar, a instancia de las partes interesadas, solicitud de dictamen o, en su caso, de arbitraje al órgano correspondiente, acompañando a la citada solicitud información completa y detallada de la cuestión.

d) Suministrar, a través de los órganos de la Conselleria de Sanidad y Consumo la información requerida por las distintas Administraciones Públicas.

e) Recibir peticiones concretas, elevando éstas a las autoridades competentes, a fin de modificar algunos de los servicios que prestan, o bien establecer otros nuevos si se consideran necesarios.

f) Realizar tareas de educación y formación en materia de consumo.

g) Proporcionar datos sobre autorizaciones, requisitos, suspensiones, prohibiciones que afecten a productos y servicios, así como informar sobre las sanciones firmes impuestas por infracciones de los derechos de los consumidores y usuarios.

h) Las oficinas de titularidad pública prestarán su apoyo a las Asociaciones de Consumidores de su ámbito de actuación.

15. La Generalitat regulará la creación de Oficinas de Información al Consumidor por las Corporaciones Locales, atendiendo a criterios de eficacia y eficiencia, facilitando su implantación en aquellos núcleos urbanos con una población superior a 15.000 habitantes de derecho o en aquellos Municipios que sin alcanzar tal cifra tengan grandes variaciones estacionales. En todo caso, se potenciará su existencia a través de Mancomunidades de Municipios.

En las zonas en que por la dispersión de los habitantes no se den las condiciones de población requeridas se establecerán, dependientes directamente de la Generalitat servicios móviles de información que atenderán periódicamente esta labor, del mismo modo estos centros urbanos que carezcan de este servicio podrán

ser atendidos por los Servicios creados a tal efecto por las Mancomunidades de Municipios.

16. Las Oficinas Municipales de Información, con la finalidad de llevar una política integrada en materia de consumo, serán coordinadas por la Conselleria de Sanidad y Consumo, debiendo informar a la misma de sus actividades.

Estas Oficinas podrán clasificarse en varios niveles en virtud de la acreditación que se les efectúe, y podrán servir de sede al sistema arbitral prestándoseles el correspondiente apoyo técnico y económico.

Podrán delegarse en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor funciones en materias de inspección y control de bienes y servicios, en los Programas que organice la Generalitat.

Todo ello sin perjuicio de la dependencia administrativa de tales Oficinas de los distintos organismos que contribuyan a su creación y mantenimiento. Así como de la competencia municipal en la inspección de bienes y servicios de consumo y uso público y de su potestad sancionadora con el alcance que se determina en las normas reguladoras de régimen local.

CAPITULO V

Derecho a la educación y a la formación

17. La Generalitat en el ámbito de su competencia introducirá y fomentará en los diversos niveles educativos, con prioridad en la Educación General Básica, la enseñanza de materias relacionadas con el consumo y el ejercicio de los derechos de los consumidores encaminados especialmente a:

a) El desarrollo de la formación individual frente al consumismo subrayando la función social que el consumo cumple cuando se practica adecuadamente, y su ejercicio mediante la elección libre y racional de los bienes y servicios, tratando de adecuar las pautas de consumo en razón a los condicionamientos de necesidad, calidad y precio.

b) La divulgación del conocimiento básico y elemental del mercado, su regulación y los medios e instrumentos para defender y satisfacer los intereses de los consumidores y usuarios, en ejercicio de sus derechos como ciudadanos.

c) El conocimiento y utilización de los bienes, productos, aparatos o servicios para la más satisfactoria atención de las necesidades individuales, y colectivas, así como el manejo de la información que reglamentariamente ha de acompañarles.

d) Fomentar la labor de prevención en la utilización y consumo de los aparatos, servicios y bienes que son objeto de consumo habitual.

e) La divulgación de conocimientos sobre la prevención de riesgos y daños que pudieran originar el consumo de productos o utilización de bienes o servicios.

Tales objetivos se señalan con carácter general, y sin perjuicio de que su cumplimiento se adecuará a la oportunidad y posibilidades que correspondan en los distintos niveles y clases de enseñanza no universitaria, de acuerdo con la finalidad pedagógica de los mismos.

18. La Generalitat desarrollará, como complemento de las enseñanzas regladas, programas de educación y formación de los consumidores y usuarios con la finalidad de propiciar los objetivos propuestos en el artículo anterior.

La Conselleria de Sanidad y Consumo organizará en colaboración con la de Cultura, Educación y Ciencia la formación especializada de educadores en materia de consumo.

La Conselleria de Sanidad y Consumo organizará y desarrollará programas especializados de formación de técnicos y personal de Organizaciones y

Asociaciones de Consumidores y de la propia Administración en el área de consumo.

CAPITULO VI

Derecho de participación, representación y audiencia en consulta

19. Los derechos de participación y audiencia en consulta de los consumidores y usuarios se ejercerán por éstos a través de las Asociaciones de Consumidores que ostentarán a estos efectos la representación de sus asociados y podrán servir de instrumento para el ejercicio de sus derechos individuales y colectivos.

20. A los efectos de la presente Ley se considerarán Asociaciones de consumidores las constituidas en ejercicio del derecho de asociación, de conformidad con la legislación vigente, siempre que su objeto asociativo sea la defensa de los intereses colectivos o individuales de los consumidores o el desarrollo de los derechos a éstos reconocidos en la presente Ley.

Se considerarán igualmente Asociaciones de Consumidores las Cooperativas de Consumo, siempre que incluyan entre sus fines la educación y formación de los socios y estatutariamente tengan reconocida la obligación de constituir un fondo social, como mínimo con el 10% de los excedentes netos de cada ejercicio social, destinado exclusivamente a la formación y educación de los socios, así como a la defensa de los intereses individuales y colectivos de los mismos.

21. Las Asociaciones de Consumidores de la Comunidad Autónoma Valenciana podrán gozar de los beneficios reconocidos en la presente Ley siempre que reúnan las siguientes condiciones:

1. Hallarse constituidas de acuerdo con la legislación vigente y tener un funcionamiento democrático fijado estatutariamente.
2. Aplicar los fondos propios a la formación de los consumidores y a la defensa de sus legítimos intereses.
3. Llevar una contabilidad adecuada, que dé una imagen fiel de su patrimonio y en especial del destino de las subvenciones y ayudas recibidas.
4. Figurar inscritas en el Registro Público de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana que a tal efecto se crea en la Conselleria de Sanidad y Consumo.
5. Cumplir en su caso los requisitos reglamentariamente determinados para percibir las distintas ayudas o beneficios, así como para participar en los diferentes programas o actividades.

22. Son derechos de las Asociaciones de Consumidores de la Comunidad Valenciana:

1. Ejercer las correspondientes acciones judiciales y extrajudiciales en defensa de los socios, de la Asociación y de los intereses colectivos de los consumidores y usuarios en general de conformidad con la legislación aplicable.
2. Solicitar y poder ser declaradas de utilidad pública y gozar de las correspondientes exenciones y bonificaciones fiscales legalmente establecidas.
3. Representar a los consumidores y usuarios en los Consejos y otros órganos de la Administración que territorialmente les correspondan, del modo que reglamentariamente se determine.
4. Solicitar y obtener información de las Administraciones Públicas, que las apoyarán en la consecución de sus fines, especialmente en el ámbito de la información y educación de los consumidores y usuarios.

5. Promover el ejercicio de las acciones tendentes a solicitar en procedimientos administrativos el cese de prácticas engañosas o fraudulentas en la oferta, promoción y publicidad de bienes y servicios.

6. Exigir la rectificación pública de las comunicaciones e informaciones publicitarias engañosas o ilícitas y ejercitar en estos casos el correspondiente derecho de réplica, de acuerdo con la normativa vigente.

7. Integrarse en Agrupaciones o Federaciones con idénticos fines y de ámbito territorial más amplio.

23. Las Asociaciones de Consumidores desarrollarán sus actuaciones observando los principios de lealtad y diligencia que le son exigibles y en especial se abstendrán de divulgar públicamente informaciones que no puedan acreditarse, sin perjuicio de su derecho a representar las denuncias que estime oportunas.

Sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal en que puedan incurrir, las Asociaciones de Consumidores podrán ser privadas de los beneficios obtenidos al amparo de la presente Ley cuando, con manifiesta negligencia o dolo, divulguen informaciones o realicen actividades que puedan causar daños y perjuicios justificados a las personas físicas o jurídicas relacionadas en la información difundida.

Los afectados por tal conducta dolosa o manifiestamente negligente tienen derecho a exigir la rectificación pública y a la indemnización a que hubiere lugar por las manifestaciones perjudiciales y a la cesación de la conducta dañosa.

A los efectos de sancionar las conductas descritas se procederá a instruir el oportuno expediente de conformidad con la Ley de Procedimiento Administrativo, elevándose la propuesta de sanción, en su caso, a la Conselleria de Sanidad y Consumo.

Además de la privación de los posibles beneficios, la actuación dolosa o manifiestamente negligente, así como el incumplimiento de la obligación de rectificación, podrá dar lugar a la suspensión temporal o definitiva de la inscripción en el Registro Público de Asociaciones de Consumidores.

24. Las Asociaciones inscritas en el Registro Público de Asociaciones de Consumidores deberán estar representadas, en la forma que reglamentariamente se determine, en los organismos públicos de la Comunidad Autónoma que posean competencias en materias de consumo y desarrollen su actividad mediante Consejos u otros órganos de participación.

25. Las Asociaciones inscritas en el Registro Público de Asociaciones de Consumidores habrán de ser oídas, de acuerdo con lo que reglamentariamente se determine, en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general relativas a materias que afecten a los consumidores y usuarios, en su condición de tales.

Las Asociaciones de Empresarios y las Cámaras de Comercio radicadas en la Comunidad Valenciana serán igualmente oídas, en los términos que reglamentariamente se determinen, en los supuestos descritos en el párrafo anterior, siempre que puedan resultar afectados por dichas disposiciones.

CAPITULO VII

Situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión

26. Los órganos y servicios de la Generalitat, en el ámbito de sus respectivas competencias en materia de consumo, promoverán y desarrollarán las medidas adecuadas para evitar y suplir, las situaciones de inferioridad,

subordinación o indefensión en que puedan encontrarse individual o colectivamente los consumidores y usuarios.

A los efectos de dar cumplimiento a esta labor, la Conselleria de Sanidad y Consumo para resolver cuestiones o problemas concretos podrá encomendar a personas o comisiones específicas la atención al problema y facultarles para suplir en su caso, de conformidad con la Ley, la iniciativa individual, a los efectos de iniciar las actuaciones pertinentes, incluyendo el dar cuenta de los hechos al Ministerio Fiscal, para proceder judicialmente.

CAPITULO VIII

Organos para la aplicación de la Ley

27. A los efectos de la aplicación de esta Ley, y sin perjuicio de las competencias que correspondan a los distintos órganos de la Generalitat son órganos para la aplicación de esta Ley:

1. La Comisión de Consumo.
2. El Consejo Valenciano de Consumo.

Estos órganos podrán, para una mayor eficacia de su función, constituirse a niveles territoriales de ámbito provincial, comarcal o local.

28. Corresponde a la Conselleria de Sanidad y Consumo, en aplicación de la presente Ley:

- a) La disciplina administrativa en la aplicación de esta Ley.
- b) La publicación de las sanciones aplicadas en los expedientes una vez firmes, de los resultados obtenidos en campañas de control de calidad, o análisis o exámenes comparativos o test de productos.
- c) Propiciar en la concertación entre las Asociaciones e Instituciones representativas de los empresarios y profesionales y las Asociaciones de Consumidores y Usuarios en orden a establecer contratos-tipo para determinados sectores de la contratación.
- d) La publicación de las empresas y profesionales, y de las Asociaciones y Colegios Oficiales que les representen, que han aceptado expresamente, individualmente o en sus Estatutos, el compromiso de someter a arbitraje las reclamaciones de los consumidores o usuarios.
- e) La gestión del Registro de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana y de la estadística de éstas y de sus socios.
- f) La concesión de las subvenciones y ayuda técnica de la Generalitat para el fomento de estas Asociaciones y Cooperativas.
- g) La coordinación, directrices y formación de los Monitores de Consumo de las Oficinas de Información al Consumidor y Usuario, tanto las Oficinas Municipales de Información al Consumidor y Usuario como las que puedan ser creadas por las Asociaciones de éstos.
- h) La información de todos los asuntos que afecten a los consumidores y usuarios que sometan a su consideración tanto la Presidencia de la Generalitat como las diversas Consellerias.
- i) La adopción en caso de necesidad o urgencia de las medidas convenientes para proteger y defender los derechos de los consumidores y usuarios, sobre todo su salud y seguridad física.
- j) Fomentar el recurso al arbitraje para la solución de los conflictos surgidos con ocasión de operaciones de consumo.
- k) Cualesquiera otras funciones que le están atribuidas por disposición legal o reglamentaria.

29. De conformidad con lo establecido en el artículo treinta y uno de la Ley de Gobierno Valenciano, de 30 de diciembre de 1983, se constituirá una Comisión Interdepartamental de Consumo, cuyas funciones serán:

- Informar todos aquellos asuntos que, afectando al consumidor, les sean sometidos por los órganos de la Generalitat así como toda disposición general que regule materias referentes al consumo.

- Establecimiento de criterios para la utilización racional de los medios humanos y materiales disponibles evitando duplicidades en las actuaciones de los servicios.

- Impulsar la aplicación y desarrollo de la presente Ley.

- Proponer a la Presidencia de la Generalitat o al órgano competente las medidas que se estimen aconsejables para la protección efectiva de los derechos de los consumidores.

30. Se constituirá un Consejo Asesor de Consumo que estará integrado por representaciones de las Asociaciones de Consumidores, de los agentes sociales, como Asociaciones de Empresarios y Cámaras de Comercio y Sindicatos de mayor representatividad de la Comunidad Autónoma, de la propia Administración, autonómica y local y por personas libremente designadas, escogidas entre profesionales sanitarios y no sanitarios y técnicos de reconocido prestigio.

Al menos un cuarto y no más de un tercio del Consejo estará integrado por las personas que a título individual sean elegidos como miembros del mismo, por designación del Presidente del Consejo Asesor de Consumo de la Generalitat.

El Consejo Asesor de Consumo tendrá funciones consultivas y de arbitraje, siendo preceptivo su informe para la elaboración de las normas generales en materia de consumo, así como para la modificación de la presente Ley.

31. La Generalitat y, en particular, la Conselleria de Sanidad y Consumo, fomentarán, a través de diversas iniciativas, la solución amistosa de aquellos conflictos y reclamaciones que afecten a los consumidores y usuarios, siempre que no se trate de supuestos en los que concurra intoxicación, lesión o muerte, ni existan indicios racionales de delito.

Dentro de estas iniciativas, se tratará de propiciar en todo momento una más rápida y equitativa satisfacción de las controversias y reclamaciones planteadas, mediante el ofrecimiento de la actuación mediadora por parte de los órganos y servicios previstos en esta Ley, así como acudiendo a fórmulas de arbitraje, cuando las partes implicadas así lo aceptaren mediante el correspondiente compromiso, formalizado de acuerdo con la legalidad vigente.

Lo prevenido en este artículo se entenderá sin perjuicio de las acciones legales y competencias que, en todos los casos, pertenezcan al ámbito de los órganos judiciales.

Reglamentariamente se determinarán los procedimientos encaminados a fomentar la aplicación de arbitraje de derecho de equidad, de conformidad con la normativa vigente que podrán comprender de concesión del uso de distintivos, elaboración de listas, o cualquier otro procedimiento que con respecto a la legalidad permita difundir el arbitraje como medio de agilizar la resolución de los conflictos en materia de consumo.

CAPITULO IX

Infracciones y sanciones

32. 1. Las infracciones en materia de consumo serán objeto de sanciones administrativas, previa incoación del correspondiente expediente por parte de los

órganos competentes de la Generalitat para lo que se ajustarán al procedimiento sancionador vigente.

2. Son órganos competentes para la incoación de expedientes e imposición de sanciones:

a) El Consell de la Generalitat para la imposición de sanciones de hasta cien millones de pesetas, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos o servicios objeto de la infracción.

b) El Conseller de Sanidad y Consumo de la Generalitat para la imposición de sanciones de hasta dos millones quinientas mil pesetas.

c) El Director General de Consumo de la Generalitat para la imposición de sanciones de hasta un millón de pesetas.

d) Los Directores Territoriales de la Conselleria de Sanidad y Consumo, y en su defecto los Jefes de los Servicios Territoriales de Consumo para la incoación de expedientes e imposición de sanciones de hasta cien mil pesetas.

3. El Consell de la Generalitat podrá acordar, como medida cautelar, la suspensión temporal de las actividades de empresas radicadas en la Comunidad Valenciana.

4. La cuantía de las sanciones podrá ser actualizada por el Conseller de la Generalitat, teniendo en cuenta la variación de los precios al consumo.

33. Se consideran infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios, a los efectos de esta Ley:

1. El incumplimiento de los requisitos, condiciones, obligaciones o prohibiciones de carácter sanitario establecidos por las normas generales y las propias de la Comunidad Autónoma.

2. Las acciones y omisiones que produzcan o puedan producir riesgo o daño efectivo para la salud de los consumidores o usuarios ya sea en forma consciente o deliberada, sea por incurrir en cualquier grado de negligencia o abandono, en su caso, de las precauciones exigibles en la actividad, servicio o instalaciones de que se trate.

3. El incumplimiento o transgresión de los requerimientos previos que formulen las autoridades sanitarias para situaciones específicas, a fin de evitar contaminaciones o circunstancias nocivas de otro tipo que puedan resultar gravemente perjudiciales para la salud pública.

4. La alteración, adulteración o fraude en la calidad o cantidad de bienes y servicios susceptibles de consumo, por adición o sustracción de cualquier sustancia o elemento, alteración de su composición o calidad, incumplimiento de las condiciones que corresponden a su naturaleza, o a la garantía, arreglo o reparación de bienes duraderos.

5. Toda conducta por acción u omisión que induzca a engaño o confusión o que impida reconocer la verdadera naturaleza del producto o servicio que es objeto del consumo, o las condiciones en que se presta, o bien que induzca a engaño o confusión, sobre la sumisión de los conflictos surgidos con ocasión de operaciones de consumo o procedimientos mediadores o de arbitraje.

6. El incumplimiento de las normas reguladoras de precios, la imposición injustificada de condiciones de contratación que implique la inclusión necesaria en los contratos de prestaciones no solicitadas o cantidades mínimas o cualquier otro tipo de intervención o actuación que suponga un incremento abusivo de los precios o márgenes comerciales.

7. El incumplimiento de las normas relativas a registro, normalización o tipificación, etiquetaje, envasado y publicidad de bienes y servicios.

8. El incumplimiento de las disposiciones sobre seguridad en cuanto afecten o puedan suponer un riesgo para el usuario o consumidor.

9. La obstrucción o negativa a suministrar datos o a facilitar las funciones de información, vigilancia o inspección, y en especial la encaminada a evitar las tomas de muestras o la ineficacia de la inspección, así como el reiterado incumplimiento de los laudos arbitrales, por quienes voluntariamente se han sometido a arbitraje.

10. En general, el incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en la legislación estatal o de la Comunidad Valenciana en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

34. Las faltas pueden calificarse como leves, graves y muy graves.

1. Son faltas leves:

a) La comisión de las infracciones previstas en el artículo treinta y tres cuando se produzca incurriendo en negligencia que no puede calificarse de grave, atendiendo a la diligencia exigible al infractor.

b) La desatención de las simples indicaciones de la autoridad administrativa.

2. Son faltas graves:

a) La comisión de tres faltas leves en el período de un año.

b) La comisión de una falta leve, cuando la infracción pueda afectar previsiblemente a la mayoría de los consumidores contratantes con el infractor.

c) El reiterado incumplimiento de las indicaciones de la autoridad administrativa.

d) La comisión de alguna de las infracciones previstas en el artículo treinta y tres incurriendo en negligencia grave o intencionalidad.

3. Son faltas muy graves:

a) La comisión de una falta grave cuando la infracción pueda afectar previsiblemente a un número considerable de consumidores contratantes con el infractor.

b) La comisión de dos faltas graves en el período de un año.

Las faltas leves y graves serán calificadas, respectivamente, de graves y muy graves cuando el infractor goce de posición de dominio en el mercado o bien cuando mediante tales infracciones obtenga unos beneficios desproporcionados.

Las faltas muy graves en las que concurra dicha circunstancia se sancionarán con multas por encima de la media de la escala aplicable.

En la aplicación de las sanciones, dentro de los márgenes fijados, se ponderarán como elementos determinantes el incremento de la misma, el que la infracción comporte riesgo para la salud o la seguridad de los consumidores o usuarios o grave perjuicio económico causado por un producto defectuoso o servicio deficiente, así como el que produzca el efecto de limitar o coartar la libertad de elección y contratación de éstos.

Cuando se trate de infracciones graves o muy graves la autoridad que resuelva el expediente podrá acordar, por razones de ejemplaridad, la publicación de las sanciones impuestas, nombre de la empresa o personas naturales o jurídicas responsables, así como también la índole o naturaleza de la infracción, tanto en los medios de comunicación social que se consideren oportunos como en el «Diari Oficial de la Generalitat», en el de la Provincia o Municipio.

35. Serán competentes para conocer de las faltas en la materia reglada en esta Ley:

a) De las faltas muy graves, el Conseller de Sanidad y Consumo que podrá imponer sanciones entre 1.000.001 y 2.500.000 pesetas y podrá proponer, en su caso, al Gobierno Valenciano las sanciones que superen los 2.500.000 pesetas.

b) De las faltas graves, el Director General de Consumo, que podrá imponer sanciones entre 100.001 y 1.000.000 de pesetas.

c) De las faltas leves, los Directores Territoriales de la Conselleria de Sanidad y Consumo, que podrán imponer sanciones hasta 100.000 pesetas.

En ningún caso se impondrá una doble sanción por los mismos hechos y en función de los mismos intereses públicos protegidos, si bien deberán exigirse las demás responsabilidades que se deduzcan de otros hechos o infracciones concurrentes.

36. La autoridad a quien corresponda resolver el expediente podrá acordar, como sanción accesoria, el decomiso de la mercancía falsificada, fraudulenta, no

identificada o que pueda entrañar riesgo para el consumidor, corriendo por cuenta del infractor los gastos que se originen.

No tendrá carácter de sanción la retirada precautoria o definitiva del mercado de los productos o servicios que sean suministrados por establecimientos o servicios que carezcan de la preceptiva autorización.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. 1. En todo lo no previsto en la presente Ley y normas que la desarrollen o complementen será de aplicación la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

2. El procedimiento sancionador será el establecido en el Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios y de la producción agroalimentaria, sin perjuicio de sus ulteriores modificaciones o adaptaciones.

Segunda. Se autoriza al Consell de la Generalitat para dictar las disposiciones necesarias de aplicación y desarrollo de la presente Ley y las delegaciones previstas en el artículo dieciséis a favor de las Corporaciones Locales.

DISPOSICION DEROGATORIA

Quedan derogadas todas las disposiciones que se opongan a lo dispuesto en esta Ley.