

Presidència de la Generalitat

LLEI 1/2011, de 22 de març, de la Generalitat, per la qual s'aprova l'Estatut dels Consumidors i Usuaris de la Comunitat Valenciana. [2011/3372]

Sia notori i manifest a tots els ciutadans que Les Corts han aprovat i jo, d'acord amb el que estableixen la Constitució i l'Estatut d'Autonomia, en nom del rei, promulgue la Llei següent:

PREÀMBUL

Complits més de vint anys des de la promulgació de la Llei 2/1987, de 9 d'abril, de la Generalitat, de l'Estatut dels Consumidors i Usuaris de la Comunitat Valenciana, el temps transcorregut ha posat en evidència que la perspectiva amb què actualment es contempla la protecció dels drets i interessos dels consumidors és substancialment distinta a la que va inspirar el naixement de l'anterior estatut.

La caracterització de la llei valenciana de 1987 va continuar en essència l'esquema normatiu que va dissenyar la Llei 26/1984, de 19 de juliol, General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris, amb una visió fonamentalment estàtica de les relacions de consum i centrada, prioritàriament, en el reconeixement públic de la tutela dispensada i en la inequívoca exigència de dotar-la d'un tractament comú i generalitzat. Les anteriors premisses va ser necessàries per al reconeixement del dret de consum com a categoria jurídica, però prompte es revelaren insuficients per a abordar amb eficàcia la ràpida evolució que presenten les relacions de consum.

En este sentit, no pot obviar-se que, en l'actualitat, les relacions de consum presenten un caràcter profundament dinàmic que, d'acord amb l'auge del tràfic econòmic i la seua incidència en l'organització dels mercats, configuren les relacions de consum des d'una perspectiva cada vegada més complexa. Es tendix a la diversificació de productes i servicis i a la progressiva especialització segons les característiques dels seus destinataris, així com a l'automatització i tecnificació de les esmentades relacions.

En el pla deontològic, adquirixen especial interès una sèrie de valors que cal reforçar en la societat, fomentant nous hàbits i aptituds, com són la utilització racional dels recursos, l'adopció de criteris ecològics en les decisions individuals de compra, ús i gaudi dels productes i servicis de consum, així com l'eliminació dels residus que estos generen, la corresponsabilitat i participació del consumidor en la conservació del medi ambient, en la consecució del desenvolupament sostenible i en la protecció de la dignitat i dels drets de la persona en els procediments de fabricació i distribució dels béns i productes, i la prevenció del sobreendeutament.

Conseqüència de tot això és la constatació que la normativa de defensa del consumidor ha d'unir el reconeixement i la protecció dels drets dels consumidors i usuaris i la capacitat d'estos per a exigir criteris de qualitat en les prestacions de consum.

En definitiva, estem davant de noves exigències en les relacions de consum que requereixen també noves respostes.

D'altra banda, en estos més de vint anys des que es va publicar l'Estatut dels Consumidors i Usuaris de la Comunitat Valenciana, el marc normatiu de referència ha canviat substancialment, per la qual cosa cal adaptar i actualitzar la normativa valenciana.

La Unió Europea ha dictat un gran nombre de normes de protecció del consumidor regulant nous sectors i estableixen nous mecanismes i tècniques jurídiques de tutela. I d'altra banda, es va promulgar el Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, que va aprovar el Text Refós de la Llei 26/1984, de 19 de juliol, General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris, i altres lleis complementàries dictades precisament per a incorporar en dret intern el dret derivat europeu, modificat tant per la Llei 25/2009, de 22 de desembre, de modificació de diverses lleis per a la seua adaptació a la Llei sobre el Lliure Accés a les Activitats de Servicis i el seu Exercici, com per la Llei 29/2009, de 30 de desembre, per la qual es modifica el règim legal de la competència deslleial i de la publicitat per a la millora de la protecció dels consumidors i usuaris. El text refós inclou preceptes que tenen caràcter bàsic i preceptes que es dicten a l'empara de competències exclusives de l'Estat i que,

Presidencia de la Generalitat

LEY 1/2011, de 22 de marzo, de la Generalitat, por la que se aprueba el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana. [2011/3372]

Sea notorio y manifiesto a todos los ciudadanos que Les Corts han aprobado y yo, de acuerdo con lo establecido por la Constitución y el Estatuto de Autonomía, en nombre del rey, promulgo la siguiente Ley:

PREÁMBULO

Cumplidos más de veinte años desde la promulgación de la Ley 2/1987, de 9 de abril, de la Generalitat, de Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana, el tiempo transcurrido ha puesto en evidencia que la perspectiva con la que actualmente se contempla la protección de los derechos e intereses de los consumidores es sustancialmente distinta a la que informó el nacimiento del anterior estatuto.

La caracterización de la Ley valenciana de 1987 siguió en esencia el esquema normativo que diseñó la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, con una visión fundamentalmente estática de las relaciones de consumo y centrada, prioritariamente, en el reconocimiento público de la tutela dispensada y en la inequívoca exigencia de dotarla de un tratamiento común y generalizado. Las anteriores premisas fueron necesarias para el reconocimiento del derecho de consumo como categoría jurídica, pero pronto se revelaron insuficientes para abordar con eficacia la rápida evolución que presentan las relaciones de consumo.

En este sentido, no puede obviarse que, en la actualidad, las relaciones de consumo presentan un carácter profundamente dinámico que, acorde con el auge del tráfico económico y su incidencia en la organización de los mercados, configuran las relaciones de consumo desde una perspectiva cada vez más compleja. Se tiende a la diversificación de productos y servicios y a la progresiva especialización según las características de sus destinatarios, así como a la automatización y tecnificación de dichas relaciones.

En el plano deontológico, cobra especial interès una serie de valores que es necesario reforzar en la sociedad, fomentando nuevos hábitos y aptitudes, como son la utilización racional de los recursos, la adopción de criterios ecológicos en las decisiones individuales de compra, uso y disfrute de los productos y servicios de consumo, así como la eliminación de los residuos que éstos generen, la corresponsabilidad y participación del consumidor en la conservación del medio ambiente, en la consecución del desarrollo sostenible y en la protección de la dignidad y de los derechos de la persona en los procedimientos de fabricación y distribución de los bienes y productos, y la prevención del sobreendeudamiento.

Consecuencia de todo ello es la constatación que la normativa de defensa del consumidor debe aunar el reconocimiento y protección de los derechos de los consumidores y usuarios y la capacitación de éstos para exigir criterios de calidad en las prestaciones de consumo.

En definitiva, estamos ante nuevas exigencias en las relaciones de consumo que requieren también nuevas respuestas.

Por otra parte, en estos más de veinte años desde que se publicó el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana el marco normativo de referencia ha cambiado sustancialmente, por lo que es necesario adaptar y actualizar la normativa valenciana.

La Unión Europea ha dictado un gran número de normas de protección del consumidor regulando nuevos sectores y estableciendo nuevos mecanismos y técnicas jurídicas de tutela. Y por otra parte, se promulgó el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que aprobó el Texto Refundido de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y otras leyes complementarias dictadas precisamente para incorporar en derecho interno el derecho derivado europeo, modificado tanto por la Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, como por la Ley 29/2009, de 30 de diciembre, por la que se modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios. El texto refundido incluye preceptos que tienen carácter básico y preceptos que se dictan al

per tant, jurídicament, s'han de tenir en compte a l'hora d'establir una nova regulació de la protecció, defensa i promoció dels drets i interessos dels consumidors i usuaris de la Comunitat Valenciana.

No s'ha d'oblidar, com afirma el Tribunal Constitucional en el fonament jurídic quart de la Sentència 88/1986, d'1 de juliol, que «el dret del consumidor, entès com el conjunt de regles que tenen per objecte la protecció del consumidor, difícilment pot trobar-se codificat en un conjunt normatiu emanat d'una sola instància, i és, més aviat, la resultant de la suma de les actuacions normatives adreçades a este objectiu dels distints poders públics amb base en el respectiu patrimoni competencial».

La Generalitat no podia romandre aliena a estos canvis en relació amb el principi rector de la política social i econòmica de defensa dels consumidors i usuaris la garantia del qual imposa als poders públics l'article 51.1 i 2 de la Constitució Espanyola; màximament, si es té en compte l'oportunitat que brinda la reforma de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, aprovada mitjançant la Llei Orgànica 1/2006, de 10 d'abril. El nou estatut de consumidors es projecta, en este context, com una autèntica aplicació material de la reforma estatutària que respon, de forma íntegra i concordada, a la voluntat d'un ple desenvolupament de la competència exclusiva que ostenta la Generalitat en matèria de defensa dels consumidors i usuaris d'acord amb els articles 9 i 49.1.35.^a de l'Estatut d'Autonomia.

La nova regulació autonòmica identifica i protegeix amb claredat els interessos estratègics i els nous paràmetres en la defensa i promoció dels drets dels consumidors i usuaris en l'inici del segle XXI. D'esta manera, el model valencià de protecció dels consumidors pretén millorar l'eficàcia i eficiència dels instruments i de les polítiques d'actuació en matèria de consum, a través de solucions singulars i especialitzades. D'altra banda, la nova llei no preveu les relacions de consum com un terreny de contraposició d'interessos entre consumidors i empresaris i professionals, sinó com un àmbit on potenciar els criteris de qualitat en les prestacions de consum i per tant incrementar la transparència del mercat i la competitivitat dels agents econòmics que ofereixen béns i servicis en l'àmbit territorial valencià per a contribuir a reforçar precisament la confiança del consumidor en el funcionament de l'esmentat mercat.

En coherència amb els anteriors criteris i principis, la llei s'articula en huitanta articles, que s'estructuren en cinc títols, i té una disposició addicional, una transitòria, una derogatòria i tres disposicions finals.

El títol I estableix les disposicions generals de la llei i es divideix en dos capítols. En el primer es defineixen l'objecte, els fins que serveixen de principis informadors al model de protecció i defensa dels consumidors a la Comunitat, el concepte de consumidor i usuari, els col·lectius de consumidors necessitats d'una especial protecció, els drets bàsics dels consumidors i usuaris i els seus drets lingüístics. En el segon capítol es recull el catàleg d'agents del sistema de protecció i defensa dels consumidors en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana, en el qual destaca la creació del Consell de Consumidors i Usuaris de la Comunitat Valenciana, així com la tasca fonamental que exercixen, pel que fa a vertebració territorial i social i de proximitat al ciutadà, les oficines municipals d'informació al consumidor i les associacions de consumidors i usuaris.

En el títol II es recullen els drets bàsics dels consumidors i usuaris i s'estableix l'àmbit d'actuació de les administracions públiques. Es divideix en sis capítols. En el capítol I es regula el dret a la protecció de la salut i seguretat i es fomenta l'acció preventiva. En el capítol II s'arregla el dret a la protecció dels legítims interessos econòmics i socials en el marc de la legislació que resulta aplicable. En el capítol III es reconeix el dret a la indemnització dels danys i a la reparació dels perjudicis patits i s'estableix el foment dels mecanismes per a fer efectiu l'esmentat dret. En el capítol IV es regula el dret a una informació correcta i suficient sobre els béns i servicis, i a la informació, ajuda i orientació al consumidor per a l'adequat exercici dels seus drets. El capítol V se centra en el dret a l'educació i formació en matèria de consum com a instruments bàsics i de caràcter horitzontal per a l'èxit dels fins de la llei. I en el capítol VI es regula el dret de representació, audiència i participació, amb especial atenció a les associacions de consumidors i

amparo de competencias exclusivas del Estado y que, por lo tanto, jurídicamente, se deben tener en cuenta a la hora de establecer una nueva regulación de la protección, defensa y promoción de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios de la Comunitat Valenciana.

No hay que olvidar, como afirma el Tribunal Constitucional, en el fundamento jurídico cuarto de la Sentencia 88/1986, de 1 de julio, que «el derecho del consumidor, entendido como el conjunto de reglas que tienen por objeto la protección del consumidor, difícilmente puede encontrarse codificado en un conjunto normativo emanado de una sola instancia, siendo más bien la resultante de la suma de las actuaciones normativas enderezadas a este objetivo de los distintos poderes públicos con base en su respectivo acervo competencial».

La Generalitat no podía permanecer ajena a estos cambios en relación con el principio rector de la política social y económica de defensa de los consumidores y usuarios cuya garantía impone a los poderes públicos el artículo 51.1 y 2 de la Constitución Española; máxime, si se tiene en cuenta la oportunidad que brinda la reforma del Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, aprobada mediante la Ley Orgànica 1/2006, de 10 de abril. El nuevo estatuto de consumidores se proyecta, en este contexto, como una autèntica aplicació material de la reforma estatutaria que responde, de forma íntegra y concordada, a la voluntad de un pleno desarrollo de la competencia exclusiva que ostenta la Generalitat en materia de defensa de los consumidores y usuarios de acuerdo con los artículos 9 y 49.1.35.^a del Estatut d'Autonomia.

La nueva regulación autonómica identifica y protege con claridad los intereses estratégicos y los nuevos parámetros en la defensa y promoción de los derechos de los consumidores y usuarios en el inicio del siglo XXI. De este modo, el modelo valenciano de protección de los consumidores pretende mejorar la eficacia y eficiencia de los instrumentos y de las políticas de actuación en materia de consumo a través de soluciones singulares y especializadas. Por otra parte, la nueva ley no contempla las relaciones de consumo como un terreno de contraposición de intereses entre consumidores y empresarios y profesionales, sino como un ámbito donde potenciar los criterios de calidad en las prestaciones de consumo y por tanto incrementar la transparencia del mercado y la competitividad de los agentes económicos que ofrecen bienes y servicios en el ámbito territorial valenciano para contribuir a fortalecer precisamente la confianza del consumidor en el funcionamiento de dicho mercado.

En coherencia con los anteriores criterios y principios, la ley se articula en ochenta artículos, que se estructuran en cinco títulos, y cuenta con una disposición adicional, una transitoria, una derogatoria y tres disposiciones finales.

El título I establece las disposiciones generales de la ley y se divide en dos capítulos. En el primero se define su objeto, los fines que sirven de principios informadores al modelo de protección y defensa de los consumidores en la Comunitat, el concepto de consumidor y usuario, los colectivos de consumidores necesitados de una especial protección, los derechos básicos de los consumidores y usuarios y sus derechos lingüísticos. En el segundo capítulo se recoge el catálogo de agentes del sistema de protección y defensa de los consumidores en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana, en el que destaca la creación del Consejo de Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana, así como la labor fundamental que desempeñan, por lo que significa de vertebración territorial y social y de proximidad al ciudadano, las oficinas municipales de información al consumidor y las asociaciones de consumidores y usuarios.

En el título II se recogen los derechos básicos de los consumidores y usuarios estableciendo el ámbito de actuación de las administraciones públicas y se divide en seis capítulos. En el capítulo I se regula el derecho a la protección de la salud y seguridad, fomentándose la acción preventiva. En el capítulo II se recoge el derecho a la protección de los legítimos intereses económicos y sociales en el marco de la legislación que resulta aplicable. En el capítulo III se reconoce el derecho a la indemnización de los daños y a la reparación de los perjuicios sufridos y se establece el fomento de los mecanismos para hacer efectivo dicho derecho. En el capítulo IV se regula el derecho a una información correcta y suficiente sobre los bienes y servicios y a la información, ayuda y orientación al consumidor para el adecuado ejercicio de sus derechos. El capítulo V se centra en el derecho a la educación y formación en materia de consumo como instrumentos básicos y de carácter horizontal para el logro de los fines de la ley. Y en el capítulo VI

usuaris en la protecció i defensa dels ciutadans valencians, i es regula la nova realitat de l'associacionisme.

El títol III està dedicat als mecanismes de protecció administrativa dels drets dels consumidors i es dividix en quatre capítols. En el I es tracten disposicions generals dels esmentats mecanismes. En el capítol II es fa una completa regulació de les tasques d'inspecció de consum, de les quals cal destacar-ne el caràcter integral i la projecció a totes les fases del procés de comercialització, i s'establixen les facultats dels inspectors i les obligacions dels inspeccionats, així com els requisits de les preses de mostres. En el capítol III es regula la possibilitat d'utilització de mesures provisionals quan les circumstàncies així ho aconsellen, conscients de la seua importància com a peça bàsica en l'entramat de protecció administrativa dels consumidors, i es garantixen en tot moment el dret de defensa dels afectats i el principi de proporcionalitat de les mesures. I en l'últim capítol es fa menció necessària als fulls de reclamacions i se'n preveu la tramitació telemàtica subjecta a desplegament reglamentari.

El títol IV es referix a la potestat sancionadora i es dividix en cinc capítols, en els quals es tracten, respectivament, les disposicions generals, les infraccions, les sancions, el procediment i els terminis de prescripció. Com a novetat en l'àmbit sancionador, s'ha procurat recollir una enumeració de tipus infractors bastant àmplia perquè es complisca el principi constitucional de tipicitat i la concreció amb què es configuren els criteris de qualificació i graduació.

Finalment, en el títol V es fomenta de manera expressa la solució dels conflictes en matèria de consum a través de fórmules de resolució extrajudicials i, en especial, a través de la mediació i l'arbitratge en matèria de consum. Estos instruments, lluny de ser considerats com un espai de confrontació, constituïxen mecanismes eficaços per aconseguir la protecció efectiva dels consumidors i usuaris en el marc d'unes prestacions de consum que han de tenir la qualitat com màxima aspiració.

La norma es tanca amb una disposició addicional que introduïx una modificació de la Llei 8/2004, de 20 d'octubre, de la Generalitat, de l'Habitatge de la Comunitat Valenciana, en relació amb els pagaments de quantitats anticipades del preu de l'habitatge; una disposició transitòria que aclari el règim i procediment aplicable en matèria sancionadora; una disposició derogatòria que, a fi de donar màxima seguretat jurídica, deroga expressament la Llei 2/1987, de 9 d'abril, de la Generalitat, de l'Estatut de Consumidors i Usuaris, i el Decret 188/1987, de 23 de novembre, del Consell, pel qual es va crear i regula el Consell Valencià de Consum; i tres disposicions finals, on destaca la que establix l'aplicació, en allò que no preveu esta llei, del Text Refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris, i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre.

TÍTOL I **Disposicions generals**

CAPÍTOL I *Principis generals*

Article 1. Objecte

L'objecte de la present llei és la protecció, defensa i promoció dels drets i legítims interessos dels consumidors i usuaris en el territori de la Comunitat Valenciana, per complir el mandat de l'article 51, apartats 1 i 2, de la Constitució Espanyola, i en l'exercici de les competències que els articles 9.5 i 49.1.35.^a de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana atribuïxen a la Comunitat Valenciana.

Article 2. Concepte de consumidors i usuaris

1. Als efectes d'esta llei, són consumidors i usuaris les persones físiques o jurídiques que actuen en un àmbit alié a una activitat empresarial o professional.

se regula el derecho de representación, audiencia y participación, con especial atención a las asociaciones de consumidores y usuarios en la protección y defensa de los ciudadanos valencianos, regulando la nueva realidad del asociacionismo.

El título III viene dedicado a los mecanismos de protección administrativa de los derechos de los consumidores y se divide en cuatro capítulos. En el I se tratan disposiciones generales de dichos mecanismos. En el capítulo II se realiza una completa regulación de las labores de inspección de consumo, siendo necesario subrayar su carácter integral y su proyección a todas las fases del proceso de comercialización, estableciéndose las facultades de los inspectores y las obligaciones de los inspeccionados, así como los requisitos de las tomas de muestras. En el capítulo III se regula la posibilidad de utilización de medidas provisionales cuando las circunstancias así lo aconsejen conscientes de su importancia como pieza básica en el entramado de protección administrativa de los consumidores, garantizando en todo momento el derecho de defensa de los afectados y el principio de proporcionalidad de las medidas. Y en el último capítulo se hace mención necesaria a las hojas de reclamaciones y se prevé su tramitación telemática sujeta a desarrollo reglamentario.

El título IV se refiere a la potestad sancionadora y se divide en cinco capítulos, en los que se trata, respectivamente, las disposiciones generales, las infracciones, las sanciones, el procedimiento y los plazos de prescripción. Como novedad en el ámbito sancionador, se ha procurado recoger una enumeración de tipos infractores lo suficientemente amplia como para que se cumpla el principio constitucional de tipicidad y la concreción con la que se configuran los criterios de calificación y graduación.

Finalmente el título V se fomenta de modo expreso la solución de los conflictos en materia de consumo a través de fórmulas de resolución extrajudiciales y en especial a través de la mediación y arbitraje en materia de consumo. Estos instrumentos, lejos de verse como un espacio de confrontación, constituyen mecanismos eficaces para conseguir la protección efectiva de los consumidores y usuarios en el marco de unas prestaciones de consumo que deben tener la calidad como máxima aspiración.

La norma se cierra con una disposición adicional que introduce una modificación de la Ley 8/2004, de 20 de octubre, de la Generalitat, de la Vivienda de la Comunitat Valenciana, en relación con los pagos de cantidades anticipadas del precio de la vivienda; una disposición transitoria que aclara el régimen y procedimiento aplicable en materia sancionadora; una disposición derogatoria que, con el fin de dar máxima seguridad jurídica, deroga expresamente la Ley 2/1987, de 9 abril, de la Generalitat, de Estatuto de Consumidores y Usuarios, y el Decreto 188/1987, de 23 de noviembre, del Consell, por el que se creó y regula el Consejo Valenciano de Consumo; y tres disposiciones finales, en la que destaca la que establece la aplicación, en lo no previsto por esta ley, del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

TÍTULO I **Disposiciones generales**

CAPÍTULO I *Principios generales*

Artículo 1. Objeto

La presente ley tiene por objeto la protección, defensa y promoción de los derechos y legítimos intereses de los consumidores y usuarios en el territorio de la Comunitat Valenciana, en cumplimiento del mandato del artículo 51, apartados 1 y 2, de la Constitución Española, y en el ejercicio de las competencias que a la Generalitat le atribuyen los artículos 9.5 y 49.1.35.^a del Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana.

Artículo 2. Concepto de consumidor y usuario

1. A los efectos de esta ley, son consumidores y usuarios las personas físicas o jurídicas que actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.

2. Qualsevol referència als consumidors en esta llei s'haurà d'entendre realitzada als consumidors i les consumidoras i als usuaris i les usuàries.

Article 3. Caràcter informador i fins

1. El conjunt de valors i principis que configuren el model de protecció i defensa dels consumidors a la Comunitat Valenciana informaran l'actuació de la Generalitat en tots els àmbits de la seua política.

2. El model de protecció i defensa dels consumidors de la Comunitat Valenciana estableix com a principis informadores de la seua aplicació la consecució dels fins següents:

a) Assolir un elevat nivell de protecció dels drets i interessos legítims dels consumidors, especialment en l'àmbit de la seua salut i seguretat.

b) Aconseguir, a través de la informació, formació i educació, un consum responsable i respectuós amb el medi ambient que es fonamenta no només en criteris estrictament econòmics, sinó també en criteris de racionalitat, sostenibilitat i responsabilitat social.

c) Potenciar que els consumidors disposen d'una informació suficient sobre els béns i serveis que els capacite davant els nous reptes i la complexitat creixent de la societat de consum, i els permeta fer-ne una elecció lliure i adequada i una utilització satisfactòria i segura.

d) Millorar la confiança del consumidor en el mercat, garantint-ne la llibertat d'accés als béns i serveis en condicions d'equilibri i igualtat, especialment quan es tracte de béns i serveis d'ús o consum comú, ordinari i generalitzat, o quan l'empresari tinga una posició de domini en el mercat o quan es tracte de serveis oferits o prestats a través de mitjans telemàtics, telefònics, informàtics o electrònics.

e) Aconseguir el major grau d'eficàcia dels procediments de protecció dels drets i interessos legítims dels consumidors per a garantir que la seua aplicació siga real i efectiva.

f) Fomentar la resolució extrajudicial de conflictes.

g) Actuar d'acord amb els principis de coordinació, cooperació i col·laboració en les relacions entre les diferents administracions públiques amb competència en consum, i entre les conselleries l'actuació de les quals incidisca en l'àmbit de protecció i defensa dels consumidors.

Article 4. Drets bàsics dels consumidors

Són drets bàsics dels consumidors, en els termes previstos en la legislació estatal aplicable:

1. La protecció contra els riscos que puguen afectar la seua salut o seguretat.

2. La protecció dels seus legítims interessos econòmics i socials; en particular, davant les pràctiques comercials deslleials i la inclusió de clàusules abusives en els contractes.

3. La indemnització dels danys i la reparació dels perjudicis patits.

4. La informació correcta i suficient sobre els béns i serveis, i la informació, ajuda i orientació per a l'adequat exercici dels seus drets.

5. L'educació i formació en matèria de consum.

6. La representació dels seus interessos, a través de les associacions, federacions o confederacions de consumidors i usuaris legalment constituïdes, així com la participació i l'audiència en les matèries que els afecten.

7. Disposar de procediments eficaços de protecció dels seus drets, en especial davant aquelles situacions d'inferioritat, subordinació o indefensió en què puguen trobar-se individualment o col·lectivament.

Article 5. Naturalesa dels drets reconeguts

1. Els drets reconeguts al consumidor en esta llei tenen caràcter imperatiu.

2. Es considera nul de ple dret:

a) La renúncia prèvia als drets reconeguts als consumidors en esta llei.

2. Toda referencia a los consumidores en esta ley deberá entenderse realizada a los consumidores y las consumidoras y a los usuarios y las usuarias.

Artículo 3. Carácter informador y fines

1. El conjunto de valores y principios que configuran el modelo de protección y defensa de los consumidores en la Comunitat Valenciana informará la actuación de la Generalitat en todos los ámbitos de su política.

2. El modelo de protección y defensa de los consumidores de la Comunitat Valenciana establece como principios informadores de su aplicación la consecución de los siguientes fines:

a) Alcanzar un elevado nivel de protección de los derechos e intereses legítimos de los consumidores, especialmente en el ámbito de su salud y seguridad.

b) Conseguir, a través de la información, formación y educación, un consumo responsable y respetuoso con el medio ambiente que se fundamente no sólo en criterios estrictamente económicos, sino también en criterios de racionalidad, sostenibilidad y responsabilidad social.

c) Potenciar que los consumidores dispongan de una información suficiente sobre los bienes y servicios, que les capacite ante los nuevos retos y la complejidad creciente de la sociedad de consumo, permitiéndoles realizar una elección libre y adecuada y una utilización satisfactoria y segura.

d) Mejorar la confianza del consumidor en el mercado, garantizando su libertad de acceso a los bienes y servicios en condiciones de equilibrio e igualdad, especialmente cuando se trate de bienes y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado, o cuando el empresario tenga una posición de dominio en el mercado o cuando se trate de servicios ofertados o prestados a través de medios telemáticos, telefónicos, informáticos o electrónicos.

e) Lograr el mayor grado de eficacia de los procedimientos de protección de los derechos e intereses legítimos de los consumidores para garantizar que su aplicación sea real y efectiva.

f) Fomentar la resolución extrajudicial de conflictos.

g) Actuar de acuerdo con los principios de coordinación, cooperación y colaboración en las relaciones entre las diferentes administraciones públicas con competencia en consumo y entre las consellerías cuya actuación incida en el ámbito de protección y defensa de los consumidores.

Artículo 4. Derechos básicos de los consumidores

Son derechos básicos de los consumidores, en los términos previstos en la legislación estatal aplicable:

1. La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad.

2. La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular, frente a las prácticas comerciales desleales y la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.

3. La indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos.

4. La información correcta y suficiente sobre los bienes y servicios y la información ayuda y orientación para el adecuado ejercicio de sus derechos.

5. La educación y formación en materia de consumo.

6. La representación de sus intereses, a través de las asociaciones, federaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas, así como la participación y la audiencia en las materias que los afecten.

7. Disponer de procedimientos eficaces de protección de sus derechos, en especial ante aquellas situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que puedan encontrarse individual o colectivamente.

Artículo 5. Naturaleza de los derechos reconocidos

1. Los derechos reconocidos al consumidor en la presente ley tienen carácter imperativo.

2. Se considera nulo de pleno derecho:

a) La renuncia previa a los derechos reconocidos a los consumidores en esta ley.

b) Tot pacte l'objecte del qual siga excloure l'aplicació d'esta llei.

3. Els actes en frau d'esta llei, qualsevol que siga la denominació o la forma que les parts hi assignen, no impediran la deguda aplicació de la norma que s'haguera tractat d'eludir.

4. La concurrència entre el que disposa esta llei i qualsevol altra norma de la Generalitat es resoldrà d'acord amb el principi d'aplicació de la norma més beneficiosa per al consumidor.

Article 6. Dels col·lectius d'especial protecció

1. Es consideren col·lectius necessitats d'una especial protecció en l'actuació de les administracions públiques de la Comunitat Valenciana els col·lectius de consumidors, en els termes de l'article 2, que es troben en situació d'inferioritat subordinació, indefensió o desprotecció més acusada per raó de la seua edat, origen o condició i en particular:

- a) Els xiquets i els adolescents.
- b) Les persones amb discapacitat.
- c) Les persones majors.
- d) Els immigrants.
- e) Les persones que es troben desplaçades temporalment de la seua residència habitual.

2. Reglamentàriament es podrà ampliar l'anterior catàleg de col·lectius de consumidors necessitats d'especial protecció.

Article 7. Actuacions de protecció prioritàries

1. Seran objecte d'atenció, vigilància i control prioritari per part de les administracions públiques de la Comunitat Valenciana els productes o servicis d'ús o consum comú, ordinari i generalitzat, i, en especial, els béns i productes de primera necessitat i els servicis essencials o d'interés general.

2. La protecció s'extremarà quan es tracte de productes o servicis utilitzats habitualment pels col·lectius establits en l'article anterior. En particular, s'atendrà:

- a) La seguretat dels joguets i articles destinats a la infància.
- b) La idoneïtat i composició dels productes infantils, l'etiquetatge i la informació que sobre estos s'oferix.
- c) La supervisió de la publicitat dirigida al públic infantil i adolescent.
- d) L'accessibilitat de les persones amb discapacitat.
- e) La veracitat dels missatges publicitaris sobre els productes dietètics, nutricionals, ecològics i funcionals perquè no conduïsqen a error ni siguen utilitzats per a generar una informació falsa, tendenciosa o insuficient.
- f) L'eficàcia i agilitat en la resolució de controvèrsies quan les estades que realitzen els consumidors o els empresaris a la Comunitat Valenciana siguen temporals.

Article 8. Drets lingüístics

1. Els consumidors tenen dret a utilitzar qualsevol de les llengües oficials de la Comunitat Valenciana.

2. La Generalitat fomentarà l'ús del valencià en les relacions d'empreses i professionals amb els consumidors. Amb esta finalitat adoptarà mesures perquè les condicions generals dels contractes i les ofertes comercials es faciliten també en valencià, especialment les relatives a servicis bàsics.

CAPÍTOL II

Agents del sistema de protecció i defensa dels consumidors

Article 9. Agents del sistema

1. En l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana, són agents del sistema de protecció i defensa dels consumidors:

- a) La Generalitat i en particular el Consell i l'administració de la Generalitat, a través de les conselleries amb competència específica o concurrent en matèria de consum.
- b) El Consell de Consumidors i Usuaris de la Comunitat Valenciana.
- c) Les juntes arbitral de consum.
- d) Les entitats locals amb seu en l'esmentat territori, especialment a través de les oficines d'informació al consumidor.

b) Todo pacto que tenga por objeto excluir la aplicación de esta ley.

3. Los actos en fraude de esta ley, cualquiera que sea la denominación o la forma que las partes le asignen, no impedirán la debida aplicación de la norma que se hubiere tratado de eludir.

4. La concurrencia entre lo dispuesto en esta ley y cualquier otra norma de la Generalitat se resolverá de acuerdo con el principio de aplicación de la norma más beneficiosa para el consumidor.

Artículo 6. De los colectivos de especial protección

1. Se consideran colectivos necesitados de una especial protección en la actuación de las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, los colectivos de consumidores en los términos del artículo 2 que se encuentren en situación de inferioridad, subordinación, indefensión o desprotección más acusada por razón de su edad, origen o condición, y, en particular:

- a) Los niños y los adolescentes.
- b) Las personas con discapacidad.
- c) Las personas mayores.
- d) Los inmigrantes.
- e) Las personas que se encuentren desplazadas temporalmente de su residencia habitual.

2. Reglamentariamente se podrá ampliar el anterior catalogo de colectivos de consumidores necesitados de especial protección.

Artículo 7. Actuaciones de protección prioritarias

1. Serán objeto de atención, vigilancia y control prioritario por parte de las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana los productos o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado, y, en especial, los bienes y productos de primera necesidad y los servicios esenciales o de interés general.

2. La protección se extremará cuando se trate de productos o servicios utilizados habitualmente por los colectivos establecidos en el artículo anterior. En particular, se atenderá a:

- a) La seguridad de los juguetes y artículos destinados a la infancia.
- b) La idoneidad y composición de los productos infantiles, su etiquetado y la información que sobre ellos se ofrece.
- c) La supervisión de la publicidad dirigida al público infantil y adolescente.
- d) La accesibilidad de las personas con discapacidad.
- e) La veracidad de los mensajes publicitarios sobre los productos dietéticos, nutricionales, ecológicos y funcionales para que no conduzcan a error ni sean utilizados para generar una información falsa, tendenciosa o insuficiente.
- f) La eficacia y agilidad en la resolución de controversias cuando las estancias que realicen los consumidores o los empresarios en la Comunitat Valenciana sean temporales.

Artículo 8. Derechos lingüísticos

1. Los consumidores tienen derecho a utilizar cualquiera de las lenguas oficiales de la Comunitat Valenciana.

2. La Generalitat fomentarà el uso del valenciano en las relaciones de empresas y profesionales con los consumidores. Con este fin adoptará medidas para que las condiciones generales de los contratos y las ofertas comerciales se faciliten también en valenciano, especialmente las relativas a servicis básicos.

CAPÍTULO II

Agentes del sistema de protección y defensa de los consumidores

Artículo 9. Agentes del sistema

1. En el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana, son agentes del sistema de protección y defensa de los consumidores:

- a) La Generalitat, y en particular el Consell y la administración de la Generalitat a través de las consellerías con competencia específica o concurrente en materia de consumo.
- b) El Consejo de Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana.
- c) Las juntas arbitrales de consumo.
- d) Las entidades locales con sede en dicho territorio, especialmente a través de las oficinas de información al consumidor.

e) Les associacions de consumidors i usuaris.

f) Tots aquells que legalment tinguen assignades, o se'ls assignen expressament, funcions de defensa dels consumidors i usuaris.

2. Els agents ajustaran la seua actuació als principis de col·laboració i cooperació, i es facilitarà l'establiment d'acords entre les diferents administracions públiques competents que permeten rendibilitzar els recursos humans i materials de què disposen i fer efectiu i eficaç el control del compliment de la normativa vigent aplicable en matèria de protecció dels consumidors.

3. Així mateix, els agents del sistema de protecció dels consumidors promouran la col·laboració i el diàleg amb les cambres de comerç, indústria i navegació, a través del seu Consell, amb les associacions empresarials i amb qualsevol altra entitat o institució per a la consecució dels fins del model de protecció i defensa dels consumidors establits en l'article 3.2.

Article 10. La Generalitat

1. Dins de l'àmbit competencial de la Generalitat, correspon al Consell dissenyar la planificació general de la política de protecció, defensa i promoció dels consumidors i usuaris, promulgar els reglaments que servisquen de desenvolupament a la present llei, i promoure programes d'actuació conjunta i mecanismes de coordinació amb les entitats locals per a la consecució dels objectius que en esta llei s'establixen.

2. Correspon a la conselleria competent en matèria de consum, dins de la planificació general mencionada en l'apartat anterior, desenvolupar, entre altres, les actuacions següents:

a) Impulsar actuacions singulars i generals d'informació i formació.

b) Dissenyar i executar programes de seguretat de productes de consum em què s'adopten les mesures administratives oportunes per a la protecció dels consumidors davant cada tipus de risc, així com la gestió de les xarxes d'alerta dels productes de consum no alimentaris.

c) Realitzar la inspecció i control de mercat dels béns productes i servicis oferits als consumidors, efectuar les oportunes preses de mostres de productes, i adoptar les mesures provisionals en els supòsits previstos en esta llei.

d) Exercir la potestat sancionadora en l'àmbit de la seua competència.

e) Fomentar l'associacionisme de consum, establir línies de cooperació amb les associacions de consumidors i les organitzacions empresarials, i desenvolupar mecanismes de col·laboració entre estes, especialment per a la implantació de codis de bones pràctiques i el desenvolupament de símbols de qualitat.

f) Impulsar i divulgar, en col·laboració amb les administracions competents, el Sistema Arbitral de Consum.

g) Coordinar l'actuació conjunta de les distintes conselleries les competències de les quals incidisquen, directament o indirectament, en matèria de protecció i defensa del consumidor, mitjançant la creació d'una Comissió Interdepartamental, la composició i el funcionament de la qual es determinarà reglamentàriament, així com a través d'altres mecanismes adequats a esta finalitat.

h) En general, adoptar en l'àmbit de les seues competències totes les mesures que siguen necessàries per al degut compliment del que s'establix en esta llei.

Article 11. El Consell de Consumidors i Usuaris de la Comunitat Valenciana

1. Es crea el Consell de Consumidors i Usuaris de la Comunitat Valenciana, com a òrgan col·legiat de consulta i assessorament de la Generalitat en matèria de protecció i defensa dels consumidors, adscrit a la conselleria competent en matèria de consum.

2. El Consell de Consumidors i Usuaris, a més de funcions d'assessorament, realitzarà el seguiment i la valoració de l'evolució del sistema de protecció dels consumidors de la Comunitat Valenciana, i elaborarà estudis, informes i propostes normatives o d'actuació que considere d'interés per als consumidors.

3. El Consell de Consumidors i Usuaris té també la naturalesa d'òrgan de participació i representació dels consumidors a través de les seues organitzacions i associacions. Reglamentàriament se n'establirà la composició, les funcions i el règim de funcionament.

e) Las asociaciones de consumidores y usuarios.

f) Todos aquellos que legalmente tengan asignadas, o se les asignen expresamente, funciones de defensa de los consumidores y usuarios.

2. Los agentes ajustarán su actuación a los principios de colaboración y cooperación, propiciándose el establecimiento de acuerdos entre las diferentes administraciones públicas competentes que permitan rentabilizar los recursos humanos y materiales de que disponen y hacer efectivo y eficaz el control del cumplimiento de la normativa vigente aplicable en materia de protección de los consumidores.

3. Asimismo, los agentes del sistema de protección de los consumidores promoverán la colaboración y el diálogo con las cámaras de comercio, industria y navegación a través de su Consejo, con las asociaciones empresariales y con cualquier otra entidad o institución para la consecución de los fines del modelo de protección y defensa de los consumidores establecidos en el artículo 3.2.

Artículo 10. La Generalitat

1. Dentro del ámbito competencial de la Generalitat, corresponde al Consell diseñar la planificación general de la política de protección, defensa y promoción de los consumidores y usuarios, promulgar los Reglamentos que sirvan de desarrollo a la presente ley, y promover programas de actuación conjunta y mecanismos de coordinación con las entidades locales para la consecución de los objetivos que en esta ley se establecen.

2. Corresponde a la conselleria competente en materia de consumo, dentro de la planificación general mencionada en el apartado anterior, desarrollar, entre otras, las siguientes actuaciones:

a) Impulsar actuaciones singulares y generales de información y formación.

b) Diseñar y ejecutar programas de seguridad de productos de consumo adoptando las medidas administrativas oportunas para la protección de los consumidores frente a cada tipo de riesgo, así como la gestión de las redes de alerta de los productos de consumo no alimenticios.

c) Realizar la inspección y control de mercado de los bienes productos y servicios ofertados a los consumidores, practicar las oportunas tomas de muestras de productos, y adoptar las medidas provisionales en los supuestos previstos en esta ley.

d) Ejercer la potestad sancionadora en el ámbito de su competencia.

e) Fomentar el asociacionismo de consumo, establecer líneas de cooperación con las asociaciones de consumidores y las organizaciones empresariales, y desarrollar mecanismos de colaboración entre las mismas, especialmente para la implantación de códigos de buenas prácticas y el desarrollo de símbolos de calidad.

f) Impulsar y divulgar, en colaboración con las administraciones competentes, el sistema arbitral de consumo.

g) Coordinar la actuación conjunta de las distintas consellerias cuyas competencias incidan, directa o indirectamente, en materia de protección y defensa del consumidor, mediante la creación de una Comisión Interdepartamental cuya composición y funcionamiento se determinará reglamentariamente, así como a través de otros mecanismos adecuados a tal fin.

h) En general, adoptar en el ámbito de sus competencias cuantas medidas sean necesarias para el debido cumplimiento de lo establecido en esta ley.

Artículo 11. El Consejo de Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana

1. Se crea el Consejo de Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana, como órgano colegiado de consulta y asesoramiento de la Generalitat en materia de protección y defensa de los consumidores, adscrito a la conselleria competente en materia de consumo.

2. El Consejo de Consumidores y Usuarios, además de funciones de asesoramiento, realizará el seguimiento y valoración de la evolución del sistema de protección de los consumidores de la Comunitat Valenciana, elaborando estudios, informes y propuestas normativas o de actuación que considere de interés para los consumidores.

3. El Consejo de Consumidores y Usuarios tiene también la naturaleza de órgano de participación y representación de los consumidores a través de sus organizaciones y asociaciones. Reglamentariamente se establecerá su composición, funciones y régimen de funcionamiento.

Article 12. Les juntes arbitral de consum

Les juntes arbitral de consum són òrgans administratius creats mitjançant conveni entre l'administració general de l'Estat i les administracions públiques de la Comunitat Valenciana competents en matèria de consum, a través dels quals s'articula i gestiona l'arbitratge institucional de consum, i presten servicis de caràcter tècnic, administratiu i de secretaria en el marc a què es fa referència en el títol V d'esta llei.

Article 13. Les entitats locals

1. Correspon a les entitats locals velar per la protecció i promoció dels drets dels consumidors i usuaris en l'àmbit del seu territori i respecte a la seua població, amb l'abast i el contingut que els atribueixen la present llei i la resta de normes jurídiques que els siguen aplicables, en el marc de la planificació i programació generals establides per la Generalitat, sense perjudici, no obstant això, de les planificacions pròpies o complementàries que siguen de preferent aplicació.

2. En concret, les entitats locals exerciran en el seu àmbit territorial les competències següents:

a) La inspecció de productes, béns i servicis que hi ha a disposició del consumidor per a comprovar-ne l'adequació a la normativa que els regula, l'origen i la identitat, el compliment de la normativa vigent en matèria de preus, l'etiquetatge, la presentació i la publicitat, i la resta de requisits o signes externs que fan referència a les seues condicions d'higiene, sanitat i seguretat.

b) Adoptar les mesures urgents i requerir les col·laboracions necessàries en els supòsits de crisi o emergència que afecten la salut i seguretat o els interessos econòmics i socials dels consumidors.

c) Desenvolupar actuacions d'informació i formació dirigides a consumidors. En especial, mitjançant la implantació d'oficines i servicis d'informació al consumidor.

d) L'exercici de la potestat sancionadora en els termes previstos en esta llei.

e) Col·laborar i participar en el Sistema Arbitral de Consum.

f) L'exercici de les accions judicials que en defensa dels consumidors els reconega la legislació aplicable.

g) Les altres que els atribueixen les lleis, així com l'exercici de les que els delegue l'administració de la Generalitat, de conformitat amb la legislació estatal i autonòmica de règim local.

3. Les entitats locals, per raons d'economia, coordinació o manca de mitjans, podran requerir l'actuació de la Generalitat en l'exercici i el desenvolupament de les seues competències en matèria de protecció al consumidor.

Així mateix, podran utilitzar, en la forma i amb els límits previstos en la normativa aplicable en matèria de règim local, les fórmules associatives que estimen oportunes per a l'exercici de les competències previstes en esta llei.

Article 14. Les oficines municipals d'informació al consumidor

1. Les oficines municipals d'informació al consumidor són establiments oberts al públic, creats per les entitats locals, que presten el servici d'assessorament i informació al consumidor i usuari i servixen de via per a les seues reclamacions.

2. La Generalitat, a través de la conselleria competent en matèria de consum, coordinarà la tasca de les oficines municipals d'informació al consumidor i els prestarà el suport necessari en les termes que reglamentàriament es determine. La seua implantació serà obligatòria en els supòsits que es preveuen en la normativa aplicable sobre règim local. Quan no siga obligatòria, se'n facilitarà la implantació atenent criteris d'eficàcia, eficiència i proximitat.

Els municipis podran mancomunarse per a la prestació d'este servici, d'acord amb les seues característiques i necessitats.

3. Les oficines municipals d'informació al consumidor podran exercir funcions en matèria de prevenció, protecció, promoció i participació. Reglamentàriament s'establiran les funcions que com a mínim han de realitzar i els requisits que han de complir per a poder ser acreditades per la Generalitat.

4. Les oficines acreditades s'inscriuran en un registre públic dependent de la conselleria amb competència en matèria de consum, l'organització i funcionament del qual s'establirà reglamentàriament.

Artículo 12. Las juntas arbitrales de consumo

Las juntas arbitrales de consumo son órganos administrativos creados mediante convenio entre la administración general del Estado y las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana competentes en materia de consumo, a través de los cuales se articula y gestiona el arbitraje institucional de consumo, prestando servicios de carácter técnico, administrativo y de secretaría en el marco al que se hace referencia en el título V de esta ley.

Artículo 13. Las entidades locales

1. Corresponde a las entidades locales velar por la protección y promoción de los derechos de los consumidores y usuarios en el ámbito de su territorio y respecto a su población, con el alcance y contenido que les atribuye la presente ley y el resto de normas jurídicas que les sean de aplicación, en el marco de la planificación y programación generales establecidas por la Generalitat, sin perjuicio, no obstante, de las planificaciones propias o complementarias que sean de preferente aplicación.

2. En concreto, las entidades locales ejercerán en su ámbito territorial las siguientes competencias:

a) La inspección de productos, bienes y servicios puestos a disposición del consumidor para comprobar su adecuación a la normativa que los regula, su origen e identidad, el cumplimiento de la normativa vigente en materia de precios, etiquetado, presentación y publicidad y los demás requisitos o signos externos que hacen referencia a sus condiciones de higiene, sanidad y seguridad.

b) Adoptar las medidas urgentes y requerir las colaboraciones precisas en los supuestos de crisis o emergencia que afecten a la salud y seguridad o intereses económicos y sociales de los consumidores.

c) Desarrollar actuaciones de información y formación dirigidas a consumidores. En especial, mediante la implantación de oficinas y servicios de información al consumidor.

d) El ejercicio de la potestad sancionadora en los términos previstos en esta ley.

e) Colaborar y participar en el sistema arbitral de consumo.

f) El ejercicio de las acciones judiciales que en defensa de los consumidores le reconozca la legislación aplicable.

g) Las demás que le atribuyan las leyes, así como el ejercicio de las que le delegue la administración de la Generalitat de conformidad con la legislación estatal y autonómica de régimen local.

3. Las entidades locales, por razones de economía, coordinación o carencia de medios, podrán requerir la actuación de la Generalitat en el ejercicio y desarrollo de sus competencias en materia de protección al consumidor.

Asimismo podrán utilizar, en la forma y con los límites previstos en la normativa aplicable en materia de régimen local, las fórmulas asociativas que estimen oportunas para el ejercicio de las competencias previstas en esta ley.

Artículo 14. Las oficinas municipales de información al consumidor

1. Las oficinas municipales de información al consumidor son establecimientos abiertos al público, creados por las entidades locales, que prestan el servicio de asesoramiento e información al consumidor y usuario y sirven de cauce para sus reclamaciones.

2. La Generalitat, a través de la conselleria competente en materia de consumo, coordinará la labor de las oficinas municipales de información al consumidor y les prestará el apoyo necesario en los términos que reglamentariamente se determine. Su implantación será obligatoria en los supuestos que se prevean en la normativa aplicable sobre régimen local. Cuando no sea obligatoria, se facilitará su implantación atendiendo a criterios de eficacia, eficiencia y proximidad.

Los municipios podrán mancomunarse para la prestación de este servicio, en función de sus características y necesidades.

3. Las oficinas municipales de información al consumidor podrán desempeñar funciones en materia de prevención, protección, promoción y participación. Reglamentariamente se establecerán las funciones que como mínimo deben realizar y los requisitos que deben cumplir para poder ser acreditadas por la Generalitat.

4. Las oficinas acreditadas se inscribirán en un registro público dependiente de la conselleria con competencia en materia de consumo, cuya organización y funcionamiento se establecerá reglamentariamente.

5. Queda prohibida qualsevol forma de publicitat no institucional en les dependències de les oficines municipals d'informació al consumidor, així com en els altres espais públics que siguen pas obligat per a accedir a les esmentades dependències.

Article 15. Les associacions de consumidors i usuaris

1. Les associacions de consumidors i usuaris constituïxen la via idònia de representació, participació, defensa, assessorament i consulta dels consumidors.

2. Als efectes d'esta llei, són associacions de consumidors i usuaris les entitats sense ànim de lucre que, constituïdes de conformitat amb el que es preveu en la legislació sobre associacions i reunint els requisits específics exigits en la normativa estatal bàsica aplicable i en esta llei i les seues normes de desenvolupament, tinguen com a finalitat la defensa dels drets i interessos legítims dels consumidors, incloent-hi la seua informació, formació i educació, bé siga amb caràcter general, bé en relació amb béns o servicis determinats.

3. També són associacions de consumidors i usuaris les entitats constituïdes per consumidors d'acord amb la legislació de cooperatives autonòmica, sempre que respecten els requisits bàsics exigits en la normativa estatal aplicable i entre els fins de les quals s'inclouen, necessàriament, l'educació i formació dels seus socis en matèries relacionades amb el consum, i estiguen obligades a constituir un fons social amb tal objecte, segons la seua legislació específica.

4. Les associacions de consumidors i usuaris podran integrar-se en unions, federacions o confederacions que tinguen idèntics fins i complisquen els requisits específics exigits en esta llei.

5. Es prohibix utilitzar els termes consumidor o usuari, la denominació d'associació de consumidors i usuaris o qualsevol altra expressió semblant que induïska a error o confusió sobre la seua naturalesa o la seua legitimitat per a la defensa dels drets i interessos dels consumidors i usuaris, a aquelles organitzacions que no reunisquen els requisits exigits en esta llei.

TÍTOL II
Drets dels consumidors i usuaris

CAPÍTOL I
Dret a la protecció de la salut i seguretat

Article 16. Dret a la protecció de la salut i seguretat en la utilització i consum de béns i servicis

1. Els consumidors tenen dret que els béns i servicis posats en el mercat siguen segurs. El caràcter gratuït d'un bé o servici facilitat a un consumidor no n'exclou l'exigència que siga segur.

2. Es consideren segurs els béns o servicis que, en condicions d'ús normals o raonablement previsibles, inclosa la seua duració, no presenten cap risc per a la salut o seguretat de les persones, o únicament els riscos mínims compatibles amb l'ús del bé o servici, i considerats admissibles dins d'un nivell elevat de protecció de la salut i seguretat de les persones.

Article 17. Actuació de les administracions públiques

1. Les administracions públiques de la Comunitat Valenciana, en l'àmbit de les seues competències, vetlaran perquè els diferents empresaris i professionals que intervenen en la posada en el mercat de béns i servicis, dins dels límits de la seua activitat, complisquen les seues obligacions generals i específiques per a la protecció de la salut i seguretat dels consumidors en els termes de la legislació aplicable i en especial amb els deures següents:

a) Informar prèviament els consumidors i la resta de la cadena de distribució, per mitjans adequats, dels riscos susceptibles de provenir d'una utilització previsible dels béns i servicis, tenint-ne en compte la naturalesa, característiques, duració; i les persones a qui van destinats, tenint en compte l'existència de col·lectius de consumidors d'especial protecció definits en l'article 6.

b) Mantenir el necessari control, de manera que pugua comprovar-se amb rapidesa i eficàcia l'origen, emmagatzematge, distribució, destinació i utilització dels béns potencialment insegurs, els que continguen

5. Queda prohibida cualquier forma de publicidad no institucional 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.

Artículo 15. Las asociaciones de consumidores y usuarios

1. Las asociaciones de consumidores y usuarios constituyen el cauce idóneo de representación, participación, defensa, asesoramiento y consulta de los consumidores.

2. A los efectos de esta ley, son asociaciones de consumidores y usuarios las entidades sin ánimo de lucro que, constituidas conforme a lo previsto en la legislación sobre asociaciones y reuniendo los requisitos específicos exigidos en la normativa estatal básica aplicable y en esta ley y sus normas de desarrollo, tengan como finalidad la defensa de los derechos e intereses legítimos de los consumidores, incluyendo su información, formación y educación, bien sea con carácter general, bien en relación con bienes o servicios determinados.

3. También son asociaciones de consumidores y usuarios las entidades constituidas por consumidores con arreglo a la legislación de cooperativas autonómica, siempre que respeten los requisitos básicos exigidos en la normativa estatal aplicable y entre cuyos fines figure, necesariamente, la educación y formación de sus socios en materias relacionadas con el consumo, y estén obligadas a constituir un fondo social con tal objeto, según su legislación específica.

4. Las asociaciones de consumidores y usuarios podrán integrarse en uniones, federaciones o confederaciones que tengan idénticos fines y cumplan los requisitos específicos exigidos por esta ley.

5. Se prohíbe utilizar los términos consumidor o usuario, la denominación de asociación de consumidores y usuarios o cualquier otra expresión similar que induzca a error o confusión sobre su naturaleza o su legitimidad para la defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, a aquellas organizaciones que no reúnan los requisitos exigidos en esta ley.

TÍTULO II
Derechos de los consumidores y usuarios

CAPÍTULO I
Derecho a la protección de la salud y seguridad

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

1. Los consumidores tienen derecho a que los bienes y servicios puestos en el mercado sean seguros. El carácter gratuito de un bien o servicio facilitado a un consumidor no excluye la exigencia de que sea seguro.

2. Se consideran seguros los bienes o servicios que, en condiciones de uso normales o razonablemente previsibles, incluida su duración, no presenten riesgo alguno para la salud o seguridad de las personas, o únicamente los riesgos mínimos compatibles con el uso del bien o servicio y considerados admisibles dentro de un nivel elevado de protección de la salud y seguridad de las personas.

Artículo 17. Actuación de las administraciones públicas

1. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, en el ámbito de sus competencias, velarán para que los diferentes empresarios y profesionales que intervinen en la puesta en el mercado de bienes y servicios, dentro de los límites de su actividad, cumplan con sus obligaciones generales y específicas para la protección de la salud y seguridad de los consumidores en los términos de la legislación aplicable, y en especial con los siguientes deberes:

a) Poner en conocimiento previo de los consumidores y del resto de la cadena de distribución, por medios adecuados, los riesgos susceptibles de provenir de una utilización previsible de los bienes y servicios, habida cuenta de su naturaleza, características, duración y de las personas a las que van destinados, teniendo en cuenta la existencia de colectivos de consumidores de especial protección definidos en el artículo 6.

b) Mantener el necesario control, de forma que pueda comprobarse con rapidez y eficacia el origen, almacenamiento, distribución, destino y utilización de los bienes potencialmente inseguros, los que contengan

substàncies classificades de perilloses o els subjectes a obligacions de traçabilitat.

c) Observar la normativa vigent sobre els casos, modalitats i condicions en què podrà efectuar-se la venda ambulant de begudes i aliments.

d) Adoptar, sense necessitat de requeriment administratiu, mesures adequades i eficaces, incloses la publicació d'avisos, la suspensió dels servicis, la retirada o la recuperació dels béns que estiguen en possessió dels consumidors, quan estos béns o servicis no s'ajusten a les condicions i als requisits exigits o que, per qualsevol altra causa, representen un risc per a la salut o seguretat de les persones, incompatible amb el deure general de seguretat dels béns i servicis. Hauran, igualment, de col·laborar amb les distintes administracions en totes les actuacions que estes mampreguen per a evitar els riscos que presenten els productes, i facilitar, si és el cas, tota la informació pertinent.

2. Per a assegurar la protecció de la salut i seguretat dels consumidors, la Generalitat, en l'àmbit de les seues competències, podrà establir reglamentàriament mesures proporcionades en qualsevol de les fases de producció i comercialització de béns i servicis, en particular quant al control, la vigilància i la inspecció.

3. Davant de situacions de risc per a la salut i seguretat dels consumidors, les administracions públiques de la Comunitat Valenciana, en l'àmbit de les seues competències, adoptaran les mesures que resulten necessàries i proporcionades per a l'eliminació del risc, inclosa la intervenció directa sobre les coses i la compulsió directa sobre les persones. En estos supòsits, totes les despeses que es generen aniran a càrrec de qui les haguera originades, amb independència de les sancions que, si és el cas, puguen imposar-se. L'exacció d'estes despeses i sancions podrà dur-se a terme pel procediment administratiu de constrenyiment.

4. Les administracions públiques de la Comunitat Valenciana, atenció a la naturalesa i gravetat dels riscos detectats, informaran, els consumidors i a les seues associacions, sobre els béns o servicis afectats, els riscos o irregularitats existents i, si és el cas, les mesures adoptades, així com sobre les precaucions procedents, tant per a protegir-se del risc com per a aconseguir la seua col·laboració en l'eliminació de les causes.

CAPÍTOL II

Dret a la protecció dels legítims interessos econòmics i socials

Article 18. Contingut

Els consumidors tenen dret que els seus legítims interessos econòmics i socials siguen respectats en els termes establits en la legislació comunitària, estatal i autonòmica aplicable.

Article 19. Actuació de les administracions públiques

Les administracions públiques, en l'àmbit de les respectives competències, desenvoluparan les actuacions necessàries per a aconseguir una adequada protecció dels legítims interessos econòmics i socials dels consumidors, i en especial les encaminades a garantir, en els termes de la legislació aplicable:

1. La llibertat d'elecció i contractació dels consumidors, en particular davant de pràctiques comercials deslleials, mètodes enganyosos o agressius de contractació. En tot cas, les activitats dirigides a promoure de forma directa o indirecta la contractació de béns i servicis per part de consumidors i usuaris respectaran la dignitat i els drets de la persona.

2. L'exercici de l'activitat publicitària amb estricta compliment de la normativa aplicable, instant la cessació i rectificació de les pràctiques publicitàries il·lícites.

3. La igualtat de tracte i la supressió de discriminacions injustificades entre els consumidors.

4. L'exposició pública i visible dels preus i tarifes, juntament amb els productes, béns i servicis oferits de conformitat amb la normativa aplicable.

5. La confecció i lliurament de pressupost previ que indique, necessàriament, el termini de validesa i l'import total desglossat, incloent-hi tots els conceptes. En el cas que existesquen despeses addicionals que no puguen ser calculades per endavant i repercuten sobre la per-

sustancias clasificadas como peligrosas o los sujetos a obligaciones de trazabilidad.

c) Observar la normativa vigente sobre los casos modalidades y condiciones en que podrá efectuarse la venta ambulante de bebidas y alimentos.

d) Adoptar, sin necesidad de requerimiento administrativo, medidas adecuadas y eficaces, incluidas la publicación de avisos, la suspensión de los servicios, la retirada o la recuperación de los bienes que estén en posesión de los consumidores, cuando dichos bienes o servicios no se ajusten a las condiciones y requisitos exigidos o que, por cualquier otra causa, supongan un riesgo para la salud o seguridad de las personas incompatible con el deber general de seguridad de los bienes y servicios. Deberán igualmente colaborar con las distintas administraciones en todas las actuaciones que éstas emprendan para evitar los riesgos que presenten los productos facilitando, en su caso, toda la información pertinente.

2. Para asegurar la protección de la salud y seguridad de los consumidores, la Generalitat, en el ámbito de sus competencias, podrá establecer reglamentariamente medidas proporcionadas en cualquiera de las fases de producción y comercialización de bienes y servicios, en particular en lo relativo a su control, vigilancia e inspección.

3. Ante situaciones de riesgo para la salud y seguridad de los consumidores, las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, en el ámbito de sus competencias, adoptarán las medidas que resulten necesarias y proporcionadas para la eliminación del riesgo, incluida la intervención directa sobre las cosas y la compulsión directa sobre las personas. En estos supuestos, todos los gastos que se generen serán a cargo de quien los hubiera originado, con independencia de las sanciones que, en su caso, puedan imponerse. La exacción de tales gastos y sanciones podrá llevarse a cabo por el procedimiento administrativo de apremio.

4. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, atendiendo a la naturaleza y gravedad de los riesgos detectados, informarán, a los consumidores y a sus asociaciones, sobre los bienes o servicios afectados, los riesgos o irregularidades existentes y, en su caso, las medidas adoptadas, así como sobre las precauciones procedentes, tanto para protegerse del riesgo como para conseguir su colaboración en la eliminación de sus causas.

CAPÍTULO II

Derecho a la protección de los legítimos intereses económicos y sociales

Artículo 18. Contenido

Los consumidores tienen derecho a que sus legítimos intereses económicos y sociales sean respetados en los términos establecidos en la legislación comunitaria, estatal y autonómica aplicable.

Artículo 19. Actuación de las administraciones públicas

Las administraciones públicas, en el ámbito de sus respectivas competencias, desarrollarán las actuaciones necesarias para conseguir una adecuada protección de los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores, y en especial las encaminadas a garantizar, en los términos de la legislación aplicable:

1. La libertad de elección y contratación de los consumidores en particular ante prácticas comerciales desleales, métodos engañosos o agresivos de contratación. En todo caso, las actividades dirigidas a promover de forma directa o indirecta la contratación de bienes y servicios por parte de consumidores y usuarios respetarán la dignidad y los derechos de la persona.

2. El desarrollo de la actividad publicitaria con estricto cumplimiento de la normativa aplicable, instando la cesación y rectificación de las prácticas publicitarias ilícitas.

3. La igualdad de trato y la supresión de discriminaciones injustificadas entre los consumidores.

4. La exposición pública y visible de los precios y tarifas, junto a los productos, bienes y servicios ofertados de conformidad con la normativa aplicable.

5. La confección y entrega de presupuesto previo que indique, necesariamente, su plazo de validez y el importe total desglosado incluyendo todos los conceptos. En el caso de que existan gastos adicionales que no puedan ser calculados por anticipado y repercutan sobre la persona

sona consumidora o usuària, s'hauran de fer constar amb un import aproximat.

6. El lliurament de resguard de depòsit de béns proporcionats pel consumidor.

7. L'adeuada formalització i el lliurament de rebut, factura detallada o document acreditatiu de les operacions realitzades, redactat amb claredat, fàcilment comprensible i degudament desglossat, si és el cas.

8. El lliurament del document de desistiment i el respecte de les condicions d'exercici d'este, en els casos i en els termes previstos en la normativa vigent.

9. La tinença a disposició dels consumidors de fulls de reclamacions en els termes que reglamentàriament es determine.

10. L'absència de clàusules abusives o contràries a la bona fe i el just equilibri de les contraprestacions en els contractes que puguen formalitzar-se amb consumidors.

11. El compliment efectiu del dret a rebre productes que estiguen d'acord amb el contracte, així com a l'obtenció d'un document de garantia quan siga obligatori, de conformitat amb la legislació aplicable.

12. La disponibilitat d'adequats servicis postvenda amb els corresponents servicis tècnics i l'existència de recanvis en els termes marcats per la legislació vigent.

13. La continuïtat en la prestació del subministrament de servicis públics o d'interés general en els termes i amb les garanties previstes en la legislació.

14. L'exactitud en el pes i mesura dels béns i la correcta prestació dels servicis.

15. El compliment del contingut de l'oferta, la promoció o la publicitat, que serà exigible pel consumidor encara que no figuren expressament en el contracte subscrit o en el document o comprovant rebut, sense perjudici que si el contracte subscrit continguera clàusules més beneficioses, prevalguen aquestes últimes.

CAPÍTOL III

Dret a la indemnització dels danys i a la reparació dels perjudicis patits

Article 20. Contingut

Els consumidors i usuaris tenen dret, de conformitat amb la legislació comunitària, estatal i autonòmica que resulte aplicable, a ser indemnitzats pels danys i perjudicis ocasionats per l'adquisició, consum o utilització de béns i serveis.

Article 21. Promoció del dret a la reparació de danys

Les administracions públiques de la Comunitat Valenciana adoptaran aquelles mesures que afavorisquen i promoguen la indemnització dels danys i la reparació dels perjudicis patits pels consumidors, inclouent-hi els procediments voluntaris de resolució de conflictes.

Article 22. Danys derivats de la prestació d'un servei públic

Els danys derivats de la prestació d'un servei públic estan sotmesos a les regles aplicables sobre responsabilitat patrimonial de l'administració.

CAPÍTOL IV

Dret a la informació

Article 23. Dret a la informació dels consumidors i usuaris en la promoció, oferta, adquisició, utilització i gaudi de béns i servicis

1. Els consumidors, en els termes establits en la legislació comunitària, estatal i autonòmica aplicables, tenen dret a ser protegits enfront de les pràctiques comercials deslleials i a rebre una informació substancial, veraç, eficaç i suficient, que els permeta prendre una decisió sobre una transacció amb el corresponent coneixement de causa, i realitzar una utilització segura i satisfactòria dels béns i servicis.

2. L'obligació d'informar serà exigible als subjectes responsables de la producció, comercialització, distribució i venda de béns i prestació de servicis en els termes de la normativa aplicable.

consumidora o usuària, se tendrán que hacer constar con un importe aproximado.

6. La entrega de resguardo de depósito de bienes proporcionados por el consumidor.

7. La adecuada formalización y entrega de recibo, factura detallada o documento acreditativo de las operaciones realizadas, redactado con claridad, fácilmente comprensible y debidamente desglosado, en su caso.

8. La entrega del documento de desistimiento y el respeto de las condiciones de ejercicio del mismo, en los casos y en los términos previstos en la normativa vigente.

9. La tenencia a disposición de los consumidores de hojas de reclamaciones en los términos que reglamentariamente se determine.

10. La ausencia de cláusulas abusivas o contrarias a la buena fe y el justo equilibrio de las contraprestaciones en los contratos que puedan formalizarse con consumidores.

11. El cumplimiento efectivo del derecho a recibir productos que sean conformes con el contrato, así como a la obtención de un documento de garantía cuando sea obligatorio de conformidad con la legislación aplicable.

12. La disponibilidad de adecuados servicios posventa con los correspondientes servicios técnicos y existencia de repuestos en los términos marcados por la legislación vigente.

13. La continuidad en la prestación del suministro de servicios públicos o de interés general en los términos y con las garantías previstas en la legislación.

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

15. El cumplimiento del contenido de la oferta, promoción o publicidad, que será exigible por el consumidor aún cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido, sin perjuicio de que si el contrato celebrado contuviese cláusulas más beneficiosas, prevalezcan estas últimas.

CAPÍTULO III

Derecho a la indemnización de los daños y a la reparación de los perjuicios sufridos

Artículo 20. Contenido

Los consumidores y usuarios tienen derecho, de conformidad con la legislación comunitaria, estatal y autonómica que resulte de aplicación, a ser indemnizados por los daños y perjuicios ocasionados por la adquisición, consumo o utilización de bienes y servicios.

Artículo 21. Promoción del derecho a la reparación de daños

Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana adoptarán aquellas medidas que favorezcan y promuevan la indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos por los consumidores, incluyendo entre ellas los procedimientos voluntarios de resolución de conflictos.

Artículo 22. Daños derivados de la prestación de un servicio público

Los daños derivados de la prestación de un servicio público están sometidos a las reglas aplicables sobre responsabilidad patrimonial de la administración.

CAPÍTULO IV

Derecho a la información

Artículo 23. Derecho a la información de los consumidores y usuarios en la promoción, oferta, adquisición, utilización y disfrute de bienes y servicios

1. Los consumidores, en los términos establecidos en la legislación comunitaria, estatal y autonómica aplicable, tienen derecho a ser protegidos frente a las prácticas comerciales desleales y a recibir una información sustancial, veraz, eficaz y suficiente, que les permita tomar una decisión sobre una transacción con el debido conocimiento de causa y realizar una utilización segura y satisfactoria de los bienes y servicios.

2. La obligación de informar será exigible a los sujetos responsables de la producción, comercialización, distribución y venta de bienes y prestación de servicios en los términos de la normativa aplicable.

Article 24. Actuació de les administracions públiques

1. A fi d'aconseguir que els consumidors obtinguen la informació exigida per la normativa aplicable, les administracions públiques de la Comunitat Valenciana, en l'àmbit de les seues competències, realitzaran actuacions tendents a garantir els fins següents:

a) Que l'oferta, promoció i publicitat dirigida als consumidors no continga elements falsos o enganyosos, ni silenci de dades substancials que puguen generar, segons la normativa aplicable, una pràctica comercial deslleial.

b) Que l'etiquetatge i marcatge dels productes incloga tota la informació legalment establida i de manera comprensible per a l'ús i consum adequats.

c) Que es complisquen les obligacions d'informació dels prestadors de servicis legalment exigides.

d) Que els preus i tarifes dels béns i servicis, així com la informació sobre mitjans i forma de pagament, s'exposen i faciliten de conformitat amb la normativa aplicable.

e) Que es facilite la informació precontractual i contractual amb el contingut i en la forma legalment establerta, especialment en els serveis essencials o d'interès general.

f) Que n'hi haja i que s'utilitzen distintius que permeten als consumidors identificar béns i servicis caracteritzats per incorporar un elevat nivell de qualitat o que hagen sigut elaborats o fabricats a la Comunitat Valenciana.

g) Que hi haja informació adequada que permeta als consumidors identificar béns i serveis, els processos de producció, comercialització i adquisició dels quals respecten els principis de consum responsable.

2. Així mateix, les administracions públiques de la Comunitat Valenciana, en l'àmbit de les seues competències i tenint en compte el principi de col·laboració previst en l'article 9, realitzaran les actuacions següents per a garantir que els consumidors reben informació sobre els seus drets i assessorament sobre l'exercici adequat d'estos:

a) La realització de campanyes informatives i de divulgació sobre les normes que regulen les característiques i la comercialització de béns i servicis, encaminades a un millor coneixement d'estes per part dels consumidors.

b) La difusió d'estudis sobre la qualitat de productes i servicis, les formes de producció i comercialització i els hàbits de consum.

c) L'existència d'espais i programes, no publicitaris, dedicats a la informació i educació dels consumidors en els mitjans de comunicació social de titularitat pública, i el seu foment en els mitjans de comunicació social de titularitat privada. En estos espais i programes, d'acord amb el contingut i la finalitat, es facilitarà l'accés o participació de les associacions de consumidors i usuaris legalment constituïdes, així com de grups o sectors interessats.

CAPÍTOL V

Dret a l'educació i formació en matèria de consum

Article 25. Dret a l'educació i formació

1. Els consumidors i usuaris tenen dret a rebre l'educació i formació adequades en matèria de consum que els permeten conèixer els seus drets i obligacions i la manera d'exercir-los amb responsabilitat.

2. L'educació en matèria de consum es considera part de la formació de l'individu i fomenta la incorporació de valors mediambientals, socials i ètics als hàbits de compra, ús i gaudi de béns i servicis, així com en la fase d'eliminació dels productes.

3. Els objectius principals de l'educació i formació del consumidor són:

a) Facilitar el desenvolupament de la capacitat per a triar amb llibertat i responsabilitat els béns i servicis que s'ofereixen en el mercat, promovent-ne formes més adequades per a l'ús i gaudi.

b) Afavorir el desenvolupament de pautes de consum que porten a la utilització més racional dels recursos naturals, a la conservació del medi ambient, a prevenir el sobreendeutament, a la consecució del desenvolupament sostenible i a la solidaritat amb la resta de consumidors

Artículo 24. Actuación de las administraciones públicas

1. Al objeto de lograr que los consumidores obtengan la información exigida por la normativa aplicable, las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, en el ámbito de sus competencias, realizarán actuaciones tendentes a garantizar los siguientes fines:

a) Que la oferta, promoción y publicidad dirigida a los consumidores no contenga elementos falsos o engañosos, ni silencio de datos sustanciales que puedan generar, según la normativa aplicable, una práctica comercial desleal.

b) Que el etiquetado y marcado de los productos incluya toda la información legalmente establecida y de manera comprensible para su adecuado uso y consumo.

c) Que se cumplan las obligaciones de información de los prestadores de servicios legalmente exigidas.

d) Que los precios y tarifas de los bienes y servicios, así como la información sobre medios y forma de pago, se expongan y faciliten de conformidad con la normativa aplicable.

e) Que se facilite la información precontractual y contractual con el contenido y en la forma legalmente establecida, especialmente en los servicios esenciales o de interés general.

f) Que existan y se utilicen distintivos que permitan a los consumidores identificar bienes y servicios caracterizados por incorporar un elevado nivel de calidad o que hayan sido elaborados o fabricados en la Comunitat Valenciana.

g) Que exista información adecuada que permita a los consumidores identificar bienes y servicios, cuyos procesos de producción, comercialización y adquisición respeten los principios de consumo responsable.

2. Asimismo, las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, en el ámbito de sus competencias y teniendo en cuenta el principio de colaboración previsto en el artículo 9, realizarán las siguientes actuaciones para garantizar que los consumidores reciben información sobre sus derechos y asesoramiento sobre el adecuado ejercicio de los mismos:

a) La realización de campañas informativas y de divulgación sobre las normas que regulan las características y la comercialización de bienes y servicios, encaminadas a un mejor conocimiento de las mismas por parte de los consumidores.

b) La difusión de estudios sobre la calidad de productos y servicios, las formas de producción y comercialización y los hábitos de consumo.

c) La existencia de espacios y programas, no publicitarios, dedicados a la información y educación de los consumidores en los medios de comunicación social de titularidad pública, y su fomento en los medios de comunicación social de titularidad privada. En tales espacios y programas, de acuerdo con su contenido y finalidad, se facilitará el acceso o participación de las asociaciones de consumidores y usuarios legalmente constituídas, así como de grupos o sectores interesados.

CAPÍTULO V

Derecho a la educación y formación en materia de consumo

Artículo 25. Derecho a la educación y formación

1. Los consumidores y usuarios tienen derecho a recibir la educación y formación adecuada en materia de consumo que les permita conocer sus derechos y obligaciones y la manera de ejercerlos con responsabilidad.

2. La educación en materia de consumo se considera parte de la formación del individuo, fomentando la incorporación de valores medioambientales, sociales y éticos a los hábitos de compra, uso y disfrute de bienes y servicios, así como en la fase de eliminación de los productos.

3. Los objetivos principales de la educación y formación del consumidor son:

a) Facilitar el desarrollo de la capacidad para elegir con libertad y responsabilidad los bienes y servicios que se ofertan en el mercado, promoviendo formas más adecuadas para su uso y disfrute.

b) Favorecer el desarrollo de pautes de consumo que lleven a la utilización más racional de los recursos naturales, a la conservación del medio ambiente, a prevenir el sobreendeudamiento, a la consecució del desarrollo sostenible y a la solidaritat amb la resta de consumidors.

c) Promoure la divulgació del coneixement bàsic i elemental del funcionament del mercat, així com dels mitjans i instruments per a exercitar i satisfer els drets i interessos legítims dels consumidors.

d) Impulsar la divulgació de coneixements sobre mesures de prevenció de riscos i danys que puguen derivar-se del consum de béns o de la utilització de béns i servicis.

Article 26. Actuació de les administracions públiques en matèria d'educació en consum

Amb l'objectiu de fer efectiu el dret a l'educació dels consumidors, les administracions públiques de la Comunitat Valenciana, en l'àmbit de les seues respectives competències i tenint en compte el principi de col·laboració previst en l'article 9, adoptaran les mesures oportunes per a:

1. Fomentar el desenvolupament de l'educació del consumidor en el currículum de tots els cicles i nivells educatius en la forma que millor s'ajuste a la finalitat pedagògica de cadascun.
2. Promoure la formació especialitzada d'educadors en matèria de consum i la formació permanent en l'esmentada matèria del personal docent, així com de les associacions de pares i mares d'alumnes i d'altres membres de la comunitat educativa.
3. Elaborar i publicar materials didàctics i d'estudi per a l'educació en matèria de consum, i facilitar-ne la màxima difusió.
4. Promoure l'ús de les noves tecnologies de la informació al servici de l'educació sobre consum.
5. Fomentar y educar en valors per al consum responsable.

Article 27. Actuació de les administracions públiques en matèria de formació en consum

Amb l'objectiu de fer efectiu el dret a la formació dels consumidors, les administracions públiques de la Comunitat Valenciana, en l'àmbit de les seues respectives competències i tenint en compte el principi de col·laboració previst en l'article 9, adoptaran les mesures oportunes per a:

1. Promoure la formació permanent dels consumidors, en particular dels col·lectius d'especial protecció.
2. Garantir la formació contínua en matèria de consum del personal de les administracions públiques que exercisca funcions d'ordenació, inspecció, control de qualitat, informació, o qualsevol altra responsabilitat en l'àmbit de la present llei.
3. Impulsar i garantir la formació en matèria de consum del personal de les associacions de consumidors i usuaris i de les organitzacions empresarials.
4. Fomentar que els agents econòmics que trauen al mercat béns i servicis coneguen els requisits de la seua activitat relacionats amb els drets i obligacions dels consumidors.
5. Impulsar i garantir la formació dels àrbitres de consum.
6. Elaborar i publicar materials didàctics i d'estudi per a la formació dels consumidors, i facilitar-ne la màxima difusió.
7. Promoure l'ús de les noves tecnologies de la informació al servici de la formació en matèria de consum.
8. Difondre i divulgar suficientment el contingut de la present llei, així com de qualssevol altres que tingueren incidència sobre els drets i interessos dels consumidors i usuaris.
9. Impulsar la investigació i els estudis avançats en matèria de consum.

CAPÍTOL VI

Dret de representació, audiència i participació

Article 28. Dret de representació, audiència i participació

1. Els consumidors i usuaris tenen dret a constituir-se o integrar-se en associacions i altres organitzacions per a la defensa dels seus drets i legítims interessos i, en particular, per a l'exercici dels seus drets de representació, audiència i participació.
2. Les administracions públiques de la Comunitat Valenciana fomentaran l'associacionisme dels consumidors de la Comunitat Valenciana.

c) Promover la divulgación del conocimiento básico y elemental del funcionamiento del mercado, así como de los medios e instrumentos para ejercitar y satisfacer los derechos e intereses legítimos de los consumidores.

d) Impulsar la divulgación de conocimientos sobre medidas de prevención de riesgos y daños que puedan derivarse del consumo de bienes o de la utilización de bienes y servicios.

Artículo 26. Actuación de las administraciones públicas en materia de educación en consumo

Con el objetivo de hacer efectivo el derecho a la educación de los consumidores, las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, en el ámbito de sus respectivas competencias y teniendo en cuenta el principio de colaboración previsto en el artículo 9, adoptarán las medidas oportunas para:

1. Fomentar el desarrollo de la educación del consumidor en el currículum de todos los ciclos y niveles educativos en la forma que mejor se ajuste a la finalidad pedagógica de cada uno de ellos.
2. Promover la formación especializada de educadores en materia de consumo y la formación permanente en dicha materia del personal docente, así como de las asociaciones de padres y madres de alumnos y de otros miembros de la comunidad educativa.
3. Elaborar y publicar materiales didácticos y de estudio para la educación en materia de consumo, propiciando su máxima difusión.
4. Promover el empleo de las nuevas tecnologías de la información al servicio de la educación sobre consumo.
5. Fomentar y educar en valores para el consumo responsable.

Artículo 27. Actuación de las administraciones públicas en materia de formación en consumo

Con el objetivo de hacer efectivo el derecho a la formación de los consumidores, las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, en el ámbito de sus respectivas competencias y teniendo en cuenta el principio de colaboración previsto en el artículo 9, adoptarán las medidas oportunas para:

1. Promover la formación permanente de los consumidores, en particular de los colectivos de especial protección.
2. Garantizar la formación continua en materia de consumo del personal de las administraciones públicas que ejerza funciones de ordenación, inspección, control de calidad, información, o cualquier otra responsabilidad en el ámbito de la presente ley.
3. Impulsar y garantizar la formación en materia de consumo del personal de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las organizaciones empresariales.
4. Fomentar que los agentes económicos que ponen en el mercado bienes y servicios conozcan los requisitos de su actividad relacionados con los derechos y obligaciones de los consumidores.
5. Impulsar y garantizar la formación de los árbitros de consumo.
6. Elaborar y publicar materiales didácticos y de estudio para la formación de los consumidores, propiciando su máxima difusión.
7. Promover el empleo de las nuevas tecnologías de la información al servicio de la formación en materia de consumo.
8. Difundir y divulgar suficientemente el contenido de la presente ley, así como de cualesquiera otras que tuvieran incidencia sobre los derechos e intereses de los consumidores y usuarios.
9. Impulsar la investigación y los estudios avanzados en materia de consumo.

CAPÍTULO VI

Derecho de representación, audiencia y participación

Artículo 28. Derecho de representación, audiencia y participación

1. Los consumidores y usuarios tienen derecho a constituir o a integrarse en asociaciones y demás organizaciones para la defensa de sus derechos y legítimos intereses y, en particular, para el ejercicio de sus derechos de representación, audiencia y participación.
2. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana fomentarán el asociacionismo de los consumidores de la Comunitat Valenciana.

Article 29. Registre

1. Les associacions de consumidors i usuaris, legalment constituïdes, que tinguen la seu i desenvolupen les seues funcions a la Comunitat Valenciana, i vulguen gaudir dels drets i beneficis establits en l'article 30 d'esta llei, hauran de figurar inscrites en el Registre Públic d'Associacions de Consumidors i Usuaris de la Comunitat Valenciana, dependent de la conselleria amb competència en matèria de consum. Després de la seua denominació, estes associacions hauran d'indicar el seu número d'inscripció registral.

2. Les associacions de consumidors i usuaris que vulguen inscriure's en l'esmentat registre hauran de complir els requisits exigits en este capítol i acreditar els requisits mínims que reglamentàriament s'establisquen, amb vista a la seua implantació territorial, nombre d'associats i programa d'activitats a desenvolupar.

3. La Generalitat podrà demanar a les associacions de consumidors i usuaris que sol·liciten la seua inscripció en l'esmentat registre, o a les ja inscrites en este, tota la documentació i informació que calga per a verificar el compliment i manteniment dels requisits exigits en esta llei. Així mateix, podran realitzar, per si mateixa o per mitjà de la contractació amb entitats externes i independents, auditories de comptes amb idèntica finalitat.

4. L'incompliment dels deures i obligacions, o la realització d'alguna de les actuacions prohibides en esta llei, donarà lloc a la denegació de la inscripció o a l'exclusió del dit registre, després de la tramitació prèvia del procediment administratiu previst reglamentàriament, per un període no inferior a dos anys ni superior a deu anys des que van deixar de concórrer les esmentades circumstàncies.

Article 30. Funcions i drets de les associacions de consumidors i usuaris

Són funcions i drets de les associacions de consumidors i usuaris de la Comunitat Valenciana, en els termes que reglamentàriament es determinen:

1. Informar, formar i educar els consumidors i els usuaris sobre els seus drets i les seues obligacions i afavorir una protecció jurídica eficaç dels drets que tenen reconeguts en l'adquisició, l'ús o el gaudi de béns i serveis.

2. Tenir presència en els òrgans de consulta i participació on es coneguen assumptes que afecten directament els drets i interessos dels consumidors, de conformitat amb les reglamentacions establides dels òrgans de consulta.

3. Promoure com a interessades procediments administratius per a la defensa dels interessos dels consumidors en tot l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana.

4. Exercir les corresponents accions judicials o extrajudicials en defensa dels seus socis, de l'associació o dels interessos generals, col·lectius o difusos, dels consumidors, de conformitat amb la legislació aplicable, i, en particular, l'exercici de les accions de cessació.

A l'efecte del que estableixen l'article 11.3 de la Llei d'Enjudiciament Civil i l'article 24.2 del Text Refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris, quan l'àmbit territorial del conflicte afecte fonamentalment la Comunitat Valenciana, tenen la consideració legal d'associacions de consumidors i usuaris representatives les associacions i federacions de consumidors i usuaris que figuren inscrites en el Registre Públic d'Associacions de Consumidors i Usuaris de la Comunitat Valenciana i tinguen àmbit autonòmic o provincial.

5. Facilitar i participar en la resolució extrajudicial de conflictes entre consumidors i empresaris, en especial per mitjà de la mediació i la proposta d'àrbitres de consum per a la seua acreditació per les juntes arbitral de consum.

6. Formular peticions i exercir iniciatives, en el marc de la legislació vigent, sobre el funcionament dels servicis públics i, particularment dels prestats per les empreses públiques autonòmiques.

7. Ser consultades en audiència, d'acord amb el que disposa l'article 33, en el procediment d'elaboració de disposicions generals que puguen afectar els interessos que representen.

8. Sol·licitar les ajudes i subvencions que convoquen les administracions públiques de la Comunitat Valenciana.

Artículo 29. Registro

1. Las asociaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas que tengan su sede y desarrollen sus funciones en la Comunitat Valenciana y quieran disfrutar de los derechos y beneficios establecidos en el artículo 30 de esta ley deberán figurar inscritas en el Registro Público de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana, dependiente de la Conselleria con competencia en materia de consumo. Tras su denominación, estas asociaciones indicarán su número de inscripción registral.

2. Las asociaciones de consumidores y usuarios que quieran inscribirse en dicho registro deberán cumplir los requisitos exigidos en este capítulo y acreditar los requisitos mínimos que reglamentariamente se establezcan en orden a su implantación territorial, número de asociados y programa de actividades a desarrollar.

3. La Generalitat podrá pedir a las asociaciones de consumidores y usuarios que soliciten su inscripción en el citado Registro, o a las ya inscritas en él, cuanta documentación e información sea precisa para verificar el cumplimiento y mantenimiento de los requisitos exigidos en esta ley. Asimismo, podrán realizar, por sí o mediante la contratación con entidades externas e independientes, auditorías de cuentas con idéntica finalidad.

4. El incumplimiento de los deberes y obligaciones, o la realización de alguna de las actuaciones prohibidas en esta ley, dará lugar a la denegación de la inscripción o a la exclusión de dicho registro, previa tramitación del procedimiento administrativo previsto reglamentariamente, por un período no inferior a dos años ni superior a diez años desde que dejaron de concurrir tales circunstancias.

Artículo 30. Funciones y derechos de las asociaciones de consumidores y usuarios

Son funciones y derechos de las asociaciones de consumidores y usuarios de la Comunitat Valenciana, en los términos que reglamentariamente se determinen:

1. Informar, formar y educar a los consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones favoreciendo una protección jurídica eficaz de los derechos que tienen reconocidos en la adquisición, uso o disfrute de bienes y servicios.

2. Tener presencia en los órganos de consulta y participación en los que se conozcan asuntos que afecten directamente a los derechos e intereses de los consumidores, de conformidad con las reglamentaciones establecidas de los órganos de consulta.

3. Promover como interesadas procedimientos administrativos para la defensa de los intereses de los consumidores en todo el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana.

4. Ejercer las correspondientes acciones judiciales o extrajudiciales en defensa de sus socios, de la asociación o de los intereses generales, colectivos o difusos, de los consumidores, de conformidad con la legislación aplicable, y, en particular, el ejercicio de las acciones de cesación.

A los efectos de lo establecido en el artículo 11.3 de la Ley de Enjuiciamiento Civil y el artículo 24.2 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, cuando el ámbito territorial del conflicto afecte fundamentalmente a la Comunitat Valenciana, tienen la consideración legal de asociaciones de consumidores y usuarios representativas, las asociaciones y federaciones de consumidores y usuarios que figuren inscritas en el Registro Público de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana y tengan ámbito autonómico o provincial.

5. Propiciar y participar en la resolución extrajudicial de conflictos entre consumidores y empresarios, en especial mediante la mediación y la propuesta de árbitros de consumo para su acreditación por las juntas arbitrales de consumo.

6. 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.

7. Ser consultadas en audiencia, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 33, en el procedimiento de elaboración de disposiciones generales que puedan afectar a los intereses que representan.

8. Solicitar las ayudas y subvenciones que convoquen las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana.

9. Sol·licitar i poder ser declarades d'utilitat pública i d'interés públic per a la Comunitat Valenciana i gaudir de les exempcions i bonificacions fiscals establides legalment.

10. Accedir al que estableix la legislació específica sobre el voluntariat, podent constituir la protecció del consumidor una de les seues àrees d'intervenció.

11. Sol·licitar i poder gaudir del dret d'assistència jurídica gratuïta en la forma legalment prevista.

12. Integrar-se en unions, federacions o confederacions que tinguen idèntics fins i àmbit territorial més ampli.

13. Participar en societats mercantils sempre que reunisquen els requisits següents:

a) Tenir com a objecte social exclusiu el desenvolupament d'activitats instrumentals, concretament delimitades, que servisquen als fins d'informació, formació i defensa dels consumidors.

b) Tenir el seu capital social subscrit íntegrament per associacions de consumidors que reunisquen els requisits exigits per la legislació que els siga aplicable, i que els beneficis només es repartisquen entre les associacions de consumidors que participen en el capital social.

Estes societats mercantils estan sotmeses a les prohibicions previstes en el següent article i a l'obligació de depositar els seus comptes, que en tot cas hauran d'ajustar-se a la normativa que els siga aplicable segons la seua naturalesa, en el departament competent en matèria de consum de la Generalitat, en el termini d'un mes des de l'endemà de la data de la seua aprovació pels òrgans estatutaris corresponents.

Del compliment per estes societats mercantils del que disposa esta llei, seran responsables les associacions de consumidors que participen en el seu capital social en els termes previstos en esta, l'incompliment d'això pot implicar, si és el cas, la pèrdua de la condició d'associació de consumidors.

Article 31. Deures, obligacions i prohibicions de les associacions de consumidors i usuaris

1. Són deures i obligacions de les associacions de consumidors i usuaris de la Comunitat Valenciana:

a) Actuar, per al compliment dels seus fins, amb independència davant dels operadors del mercat i els poders públics, sense que l'obtenció de subvencions o altres recursos públics concedits basant-se en criteris objectius puguen minvar esta independència.

b) Ajustar les seues actuacions als principis de bona fe, lleialtat i diligència, no podent divulgar dades que no es troben recolzades per acreditacions, resultats analítics o controls de qualitat suficientment contrastats.

c) Rectificar públicament o cessar activitats temeràries quan hi haja sentència judicial ferma.

d) Aplicar les ajudes i col·laboracions que reben amb esta finalitat, exclusivament a la defensa dels consumidors o a l'obtenció dels mitjans instrumentals i personals per a aconseguir les esmentades finalitats.

e) Col·laborar amb les administracions públiques de la Comunitat Valenciana en la consecució conjunta dels fins d'esta llei.

f) Complir les obligacions de transparència previstes en este capítol i qualsevol altra obligació imposada, legalment o reglamentàriament.

2. Per complir el deure d'independència, les associacions de consumidors no podran:

a) Incloure com a associades persones jurídiques amb ànim de lucre.

b) Percebre ajudes o subvencions d'empreses o grups d'empreses subministradores de béns o servicis als consumidors o de les organitzacions que les representen. No tindran la consideració d'ajudes econòmiques les aportacions que es realitzen en les condicions de transparència establides en esta llei i les normes reglamentàries que la despleguen, que no minven la independència de l'associació i tinguen el seu origen en els convenis o acords de col·laboració a què es referix l'article següent.

c) Realitzar comunicacions comercials de béns i servicis. A estos efectes, s'entén per comunicació comercial qualsevol acte, conducta o manifestació no merament informativa, inclosa la publicitat, que es relacione directament amb la promoció o venda de béns i servicis.

d) Autoritzar-ne l'ús de la denominació, imatge o qualsevol altre signe representatiu en la publicitat comercial efectuada pels operadors

9. Solicitar y poder ser declaradas de utilidad pública y de interés público para la Comunitat Valenciana y disfrutar de las exenciones y bonificaciones fiscales establecidas legalmente.

10. Acceder a lo establecido en la legislación específica sobre el voluntariado, pudiendo constituir la protección del consumidor una de sus áreas de intervención.

11. Solicitar y poder disfrutar del derecho de asistencia jurídica gratuita en la forma legalmente prevista.

12. Integrarse en uniones, federaciones o confederaciones que tengan idénticos fines y ámbito territorial más amplio.

13. Participar en sociedades mercantiles siempre que reúnan los siguientes requisitos:

a) Tener como objeto social exclusivo el desarrollo de actividades instrumentales concretamente delimitadas que sirvan a los fines de información, formación y defensa de los consumidores.

b) Tener su capital social suscrito íntegramente por asociaciones de consumidores que reúnan los requisitos exigidos por la legislación que les resulte de aplicación, y que los beneficios sólo se repartan entre las asociaciones de consumidores que participen en el capital social.

Estas sociedades mercantiles están sometidas a las prohibiciones previstas en el siguiente artículo y a la obligación de depositar sus cuentas, que en todo caso deberán ajustarse a la normativa que les resulte de aplicación según su naturaleza, en el departamento competente en materia de consumo de la Generalitat, en el plazo de un mes desde el día siguiente a la fecha de su aprobación por los órganos estatutarios correspondientes.

Del cumplimiento por estas sociedades mercantiles de lo dispuesto en esta ley, serán responsables las asociaciones de consumidores que participen en su capital social en los términos previstos en ella, cuyo incumplimiento puede implicar, en su caso, la pérdida de la condición de asociación de consumidores.

Artículo 31. Deberes, obligaciones y prohibiciones de las asociaciones de consumidores y usuarios

1. Son deberes y obligaciones de las asociaciones de consumidores y usuarios de la Comunitat Valenciana:

a) Actuar para el cumplimiento de sus fines con independencia frente a los operadores del mercado y a los poderes públicos, sin que la obtención de subvenciones u otros recursos públicos concedidos con base en criterios objetivos puedan mermar tal independencia.

b) Ajustar 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.

c) Rectificar públicamente o cesar actividades temerarias cuando haya sentencia judicial firme.

d) Aplicar las ayudas y colaboraciones 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.

e) Colaborar con las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana en la consecución conjunta de los fines de esta ley.

f) Cumplir las obligaciones de transparencia previstas en este capítulo y cualquier otra obligación impuesta, legal o reglamentariamente.

2. En cumplimiento del deber de independencia, las asociaciones de consumidores no podrán:

a) Incluir como asociadas a personas jurídicas con ánimo de lucro.

b) Percibir ayudas o subvenciones de empresas o grupos de empresas suministradoras de bienes o servicios a los consumidores o de las organizaciones que las representen. No tendrán la consideración de ayudas económicas las aportaciones que se realicen en las condiciones de transparencia establecidas en esta ley y normas reglamentarias que la desarrollen, que no mermen la independencia de la asociación y tengan su origen en los convenios o acuerdos de colaboración a que se refiere el artículo siguiente.

c) Realizar comunicaciones comerciales de bienes y servicios. A estos efectos, se entiende por comunicación comercial todo acto, conducta o manifestación no meramente informativa, incluida la publicidad, que se relacione directamente con la promoción o venta de bienes y servicios.

d) Autorizar el uso de su denominación, imagen o cualquier otro signo representativo en la publicidad comercial realizada por los ope-

del mercat, o no realitzar les actuacions tendents a impedir-ne l'esmentada utilització, a partir del moment en què es tinga coneixement d'esta conducta. A estos efectos, no se consideraran operadores de mercat les societats mercantils en què participen les associacions de consumidors en els termes previstos en l'apartat 13 de l'article 30 d'esta llei.

e) Actuar l'associació o els seus representants legals amb manifesta temeritat, judicialment apreciada.

f) Dedicar-se a activitats diferents de la defensa dels interessos dels consumidors.

3. Les prohibicions regulades en els epígrafs *a, c, d i f* de l'apartat anterior s'aplicaran, respecte de les cooperatives de consumidors i usuaris que tinguen la consideració legal d'associació i estiguen inscrites en el registre previst en l'article 29, únicament i exclusivament a la seua actuació com a tals associacions de consumidors i usuaris, i no en el desenvolupament de la seua activitat econòmica com a cooperativa.

Article 32. Col·laboració amb els operadors de mercat

1. Estatutàriament, o per acord adoptat en assemblea general, les associacions de consumidors i usuaris definiran, amb ple respecte al que estableix esta llei, quin és el marc legítim de la seua col·laboració amb els operadors del mercat de qualsevol sector d'activitat, en defensa dels drets dels consumidors i la lleial competència, així com els supòsits en què podran celebrar-se convenis o acords de col·laboració amb estos, l'abast dels convenis i la forma d'instrumentar-los.

2. Els convenis o acords de col·laboració, de duració temporal o indefinida, de les associacions de consumidors i usuaris amb empreses, agrupacions o associacions d'empreses, fundacions o qualsevol organització sense ànim de lucre hauran de complir els requisits següents:

a) Tenir com a finalitat exclusiva el desenvolupament de projectes específics d'informació, formació i defensa dels consumidors i usuaris, i millorar la seua posició en el mercat.

b) Respectar els principis d'independència i transparència.

c) Consistir en la realització d'actuacions, treballs, estudis o publicacions d'interès general per als consumidors i usuaris.

Article 33. Audiència

1. A les associacions de consumidors i usuaris legalment constituïdes i inscrites en el registre previst en article 29, se'ls donarà el tràmit d'audiència en el procediment d'elaboració de les lleis i les disposicions de caràcter general que afecten directament els drets i interessos dels consumidors, i en les propostes de tarifes de servicis públics que estiguen subjectes legalment al control de les administracions públiques de la Comunitat Valenciana.

2. S'entendrà complert el tràmit d'audiència quan les organitzacions o associacions de consumidors i usuaris estiguen representades en els òrgans col·legiats que participen en l'elaboració de les disposicions o propostes de tarifes. En els altres casos, el tràmit d'audiència es realitzarà preferentment a través del Consell de Consumidors i Usuaris de la Comunitat Valenciana i, si de cas hi manca, mitjançant la notificació o comunicació dirigida a les federacions i associacions de consumidors amb més representativitat a la Comunitat Valenciana.

TÍTOL III

Protecció administrativa dels drets dels consumidors i usuaris

CAPÍTOL I

Disposicions generals

Article 34. Principis i fins de la protecció en matèria de consum

1. Les actuacions de protecció de les administracions públiques de la Comunitat Valenciana amb competència en matèria de defensa dels consumidors i usuaris tindran com a finalitat fonamental la protecció de la salut i seguretat dels consumidors i usuaris i dels seus drets econòmics i socials.

2. Amb esta finalitat, les administracions públiques amb competències en matèria de consum, portaran a cap actuacions d'inspecció i

radadores del mercado, o no realizar las actuaciones tendentes a impedir dicha utilización, a partir del momento en que se tenga conocimiento de esta conducta. A estos efectos, no se considerarán operadores de mercado las sociedades mercantiles en las que participen las asociaciones de consumidores en los términos contemplados en el apartado 13 del artículo 30 de esta ley.

e) Actuar la Asociación o sus representantes legales con manifesta temeridad, judicialmente apreciada.

f) Dedicarse a actividades distintas de la defensa de los intereses de los consumidores.

3. Las prohibiciones reguladas en los epígrafes *a, c, d y f* del apartado anterior se aplicarán, respecto de las cooperativas de consumidores y usuarios que tengan la consideración legal de asociación y estén inscritas en el registro previsto en el artículo 29, única y exclusivamente a su actuación como tales asociaciones de consumidores y usuarios, y no en el desarrollo de su actividad económica como cooperativa.

Artículo 32. Colaboración con los operadores de mercado

1. Estatutariamente, o por acuerdo adoptado en asamblea general, las asociaciones de consumidores y usuarios definirán, con pleno respeto a lo establecido en esta ley, cuál es el marco legítimo de su colaboración con los operadores del mercado de cualquier sector de actividad, en defensa de los derechos de los consumidores y la leal competencia, así como los supuestos en que podrán celebrarse convenios o acuerdos de colaboración con éstos, su alcance y modo de instrumentarlos.

2. Los convenios o acuerdos de colaboración, de duración temporal o indefinida, de las asociaciones de consumidores y usuarios con empresas, agrupaciones o asociaciones de empresas, fundaciones o cualquier organización sin ánimo de lucro deberán cumplir los siguientes requisitos:

a) Tener como finalidad exclusiva el desarrollo de proyectos específicos de información, formación y defensa de los consumidores y usuarios, mejorando su posición en el mercado.

b) Respetar los principios de independencia y transparencia.

c) Consistir en la realización de actuaciones, trabajos, estudios o publicaciones de interés general para los consumidores y usuarios.

Artículo 33. Audiencia

1. A las asociaciones de consumidores y usuarios legalmente constituídas e inscritas en el registro previsto en artículo 29 se les dará el trámite de audiencia en el procedimiento de elaboración de las leyes y las disposiciones de carácter general que afecten directamente a los derechos e intereses de los consumidores, y en las propuestas de tarifas de servicios públicos que estén sujetos legalmente al control de las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana.

2. Se entenderá cumplido el trámite de audiencia cuando las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios se encuentren representadas en los órganos colegiados que participen en la elaboración de las disposiciones o propuestas de tarifas. En los demás casos, el trámite de audiencia se realizará preferentemente a través del Consejo de Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana y, en su defecto, mediante la notificación o comunicación dirigida a las federaciones y asociaciones de consumidores con mayor representatividad en la Comunitat Valenciana.

TÍTULO III

Protección administrativa de los derechos De los consumidores y usuarios

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 34. Principios y fines de la protección en materia de consumo

1. Las actuaciones de protección de las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana con competencia en materia de defensa de los consumidores y usuarios tendrán como finalidad fundamental la protección de la salud y seguridad de los consumidores y usuarios y de sus derechos económicos y sociales.

2. A tal fin, las administraciones públicas con competencias en materia de consumo desarrollarán actuaciones de inspección y con-

control sobre els productes, béns i servicis que es posen a la disposició dels consumidors.

3. De la mateixa manera, les administracions públiques de la Comunitat Valenciana amb competència en matèria de consum actuaran protegint els consumidors i usuaris mitjançant els instruments de coordinació i actuació entre els organismes competents per a la defensa i protecció dels seus interessos, en l'àmbit de la seguretat dels productes, béns i servicis, en especial respecte d'aquells considerats d'ús o consum comú, ordinari o generalitzat, així com sobre aquells que, sense reunir estes característiques, perjudiquen o puguen perjudicar greument el dret a la salut, seguretat i als legítims interessos econòmics i socials dels consumidors i usuaris, o puguen crear situacions d'alarma social.

Article 35. Actuacions de protecció

1. Les administracions públiques de la Comunitat Valenciana, en l'àmbit de les respectives competències, estan obligades a desenvolupar totes aquelles actuacions administratives o judicials que siguen necessàries per a garantir la protecció efectiva dels drets dels consumidors i usuaris recollits en la present llei, en les seues normes de desplegament, o en la corresponent legislació sectorial. En especial, i sense perjudici d'altres mesures que puguen resultar oportunes, s'hauran de portar a cap les actuacions següents:

a) Vigilància, control i inspecció dels productes, béns i servicis.

b) Adopció de les mesures administratives oportunes per a la protecció davant de qualsevol tipus de risc per a les persones.

c) Instrucció i resolució dels procediments sancionadors quan es produïska algun tipus d'infracció en matèria de consum.

d) Adopció de les mesures provisionals que es consideren necessàries per a garantir la seguretat dels productes, béns i servicis.

e) Coordinació d'actuacions dels diferents òrgans i administracions amb competència en aspectes relacionats amb el consum.

2. De la mateixa manera, la Generalitat podrà demanar a altres administracions públiques, col·legis professionals i, en general, qualsevol autoritat, l'exercici d'aquelles potestats que els atribuïska la legislació sectorial per a garantir la protecció efectiva dels drets dels consumidors i usuaris o per a imposar les correccions que corresponga.

Article 36. Vigilància dels productes, béns i servicis

1. Les administracions públiques valencianes amb competència en matèria de consum exerciran de forma constant tasques de vigilància i control, i desenvoluparan les inspeccions necessàries a fi de prevenir, detectar, impedir i, si és el cas, sancionar la producció, fabricació, elaboració, emmagatzematge, distribució i comercialització de béns o servicis que no complisquen les condicions exigides legalment per a garantir els drets i interessos dels consumidors i usuaris previstos en la present llei.

2. La vigilància, control i inspecció podrà desenvolupar-se en la forma i el moment que millor permeta conèixer la realitat, i pels mitjans que, en cada cas, es consideren més adequats. En particular, les indicades actuacions podran portar-se a cap en qualsevol fase del procés de producció, fabricació, elaboració, emmagatzematge, distribució o comercialització de béns o prestació de servicis dirigits a consumidors o usuaris, i podran recaure tant sobre els béns i servicis destinats a la comercialització directa o indirecta al mercat, com sobre els locals i establiments mercantils utilitzats per a la producció, fabricació, elaboració, emmagatzematge, distribució o comercialització.

Article 37. Suport tècnic

Les administracions públiques de la Comunitat Valenciana, en l'àmbit de les respectives competències, promouran la celebració de convenis amb les universitats de la Comunitat Valenciana, col·legis professionals o altres institucions o entitats públiques o privades, a fi de facilitar l'accés dels consumidors i usuaris als servicis tècnics necessaris per a verificar l'existència de perjudicis al seu patrimoni ocasionats com a conseqüència del consum de béns o de la utilització de servicis.

control sobre los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores.

3. De igual modo, las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana con competencia en materia de consumo actuarán protegiendo a los consumidores y usuarios mediante los instrumentos de coordinación y actuación entre los organismos competentes para la defensa y protección de sus intereses en el ámbito de la seguridad de los productos, bienes y servicios, en especial respecto de aquellos considerados de uso o consumo común, ordinario o generalizado, así como sobre aquellos que, sin reunir estas características, perjudiquen o puedan perjudicar gravemente el derecho a la salud, seguridad y a los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios o puedan crear situaciones de alarma social.

Artículo 35. Actuaciones de protección

1. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, en el ámbito de sus respectivas competencias, vienen obligadas a desarrollar todas aquellas actuaciones administrativas o judiciales que sean necesarias para garantizar la protección efectiva de los derechos de los consumidores y usuarios recogidos en la presente ley, en sus normas de desarrollo, o en la correspondiente legislación sectorial. En especial, y sin perjuicio de otras medidas que puedan resultar oportunas, deberán realizarse las siguientes actuaciones:

a) Vigilancia, control e inspección de los productos, bienes y servicios.

b) Adopción de las medidas administrativas oportunas para la protección frente a cualquier tipo de riesgo para las personas.

c) Instrucción y resolución de los procedimientos sancionadores cuando se produzca algún tipo de infracción en materia de consumo.

d) Adopción de las medidas provisionales que se consideren necesarias para garantizar la seguridad de los productos, bienes y servicios.

e) Coordinación de actuaciones de los diferentes órganos y administraciones con competencia en aspectos relacionados con el consumo.

2. De igual modo, la Generalitat podrá instar a otras administraciones públicas, colegios profesionales y, en general, de cualquier autoridad, el ejercicio de aquellas potestades que les atribuya la legislación sectorial para garantizar la protección efectiva de los derechos de los consumidores y usuarios o para imponer las correcciones que procedan.

Artículo 36. Vigilancia de los productos, bienes y servicios

1. Las administraciones públicas valencianas con competencia en materia de consumo ejercerán de forma constante labores de vigilancia y control, desarrollando las inspecciones necesarias al objeto de prevenir, detectar, impedir y, en su caso, sancionar la producción, fabricación, elaboración, almacenamiento, distribución y comercialización de bienes o servicios que no cumplan las condiciones exigidas legalmente para garantizar los derechos e intereses de los consumidores y usuarios contemplados en la presente ley.

2. La vigilancia, control e inspección podrá desarrollarse en la forma y momento que mejor permita conocer la realidad y por los medios que, en cada caso, se consideren más adecuados. En particular, las referidas actuaciones podrán realizarse en cualquier fase del proceso de producción, fabricación, elaboración, almacenamiento, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios dirigidos a consumidores o usuarios, y podrán recaer tanto sobre los bienes y servicios destinados a la comercialización directa o indirecta en el mercado, como sobre los locales y establecimientos mercantiles utilizados para su producción, fabricación, elaboración, almacenamiento, distribución o comercialización.

Artículo 37. Apoyo técnico

Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, en el ámbito de sus respectivas competencias, promoverán la celebración de convenios con las Universidades de la Comunitat Valenciana, colegios profesionales u otras instituciones o entidades públicas o privadas, con el fin de facilitar el acceso de los consumidores y usuarios a los servicios técnicos necesarios para verificar la existencia de perjuicios en su patrimonio ocasionados como consecuencia del consumo de bienes o de la utilización de servicios.

CAPÍTOL II
Inspecció de consum

Article 38. Inspecció de consum

1. Les administracions públiques de la Comunitat Valenciana amb competències en matèria de consum desenvoluparan actuacions d'inspecció i control sobre els productes, béns i servicis que es posen a la disposició dels consumidors en qualsevol de les fases de la seua comercialització, per a comprovar que s'adeqüen a la legalitat quant a les característiques tècniques, de seguretat, de normalització i comercials, i que s'ajusten raonablement a les expectatives que puguen motivar-ne l'adquisició, derivades, entre altres circumstàncies, del preu o de la descripció realitzada en la publicitat, l'etiqueta, l'envàs, l'embolcall o qualsevol element de protecció o presentació.

2. Per a l'acompliment d'estes actuacions, les diferents administracions públiques competents en matèria de consum actuaran, coordinadament, unint els seus recursos d'inspecció i control.

3. L'àmbit objectiu sobre el qual l'activitat d'inspecció pot recaure comprén: tots els béns i servicis que s'oferisquen o estiguen destinats a oferir-se als consumidors, les primeres matèries emprades en la seua elaboració, qualsevol tipus de publicitat o oferta comercial, les condicions generals de la contractació, l'execució del contracte, els establiments i les activitats de distribució, comercialització, emmagatzematge i prestació de servicis.

4. Si en l'exercici de les seues funcions, la inspecció de consum detectara irregularitats davant les quals hagen d'actuar altres òrgans de l'administració, se'ls haurà de trametre la corresponent acta d'inspecció o, si és el cas, còpia degudament diligenciada.

Article 39. Organització i funcionament de la inspecció de consum

L'organització i el funcionament de la inspecció de consum de la Generalitat es determinarà reglamentàriament. En tot cas, la inspecció de consum desenvoluparà les seues funcions d'acord amb els principis de dependència jeràrquica, professionalització, coordinació, especialització, sigil professional i, en tot cas, amb subjecció als principis de legalitat i imparcialitat.

Article 40. El personal de la inspecció de consum

1. El personal de la inspecció de consum de la Generalitat, o personal acreditat per esta, quan actue en l'exercici de la seua funció inspectora, tindrà la consideració d'autoritat a tots els efectes, particularment respecte de la responsabilitat administrativa i penal dels que oferisquen resistència o cometan atemptats o desacatament contra ells, de fet o de paraula, en actes de servici o amb motiu d'este.

2. Per al desenvolupament de les seues actuacions inspectores, els agents de la inspecció o l'autoritat competent en matèria de consum podran sol·licitar el suport, concurs, auxili i protecció que necessiten de qualsevol altra autoritat.

3. Podran requerir l'exhibició de la documentació industrial, mercantil i comptable que la llei obligue a tenir emplenada i que es considere necessària per a efectuar les comprovacions que requerisca la seua funció, així com accedir directament als locals i dependències en què es duguen a terme activitats, o s'emmagatzemen béns que tinguen transcendència per als consumidors.

4. Els inspectors de consum, que tindran les potestats que els atribuisca esta llei i les seues normes de desplegament, hauran d'actuar amb la deguda proporcionalitat, procurant ocasionar la mínima perturbació possible en l'exercici de l'activitat inspeccionada, així com en els drets dels subjectes afectats. En tot cas, estaran obligats a observar un estricte deure de secret en relació amb les informacions obtingudes en l'exercici de les seues funcions.

5. El personal de la inspecció de consum haurà d'identificar-se com a tal quan es trobe en l'exercici de les seues funcions inspectores, exhibint la corresponent acreditació oficial.

La identificació de l'inspector serà sempre necessària per a exercir potestats, fer requeriments i advertències, imposar deures, imposar la col·laboració del subjecte inspeccionat i per a totes les diligències que efectuen.

CAPÍTULO II
Inspección de consumo

Artículo 38. Inspección de consumo

1. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana con competencias en materia de consumo desarrollarán actuaciones de inspección 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 adecuen a la legalidad en cuanto a sus características técnicas, de seguridad, de normalización y comerciales, y que se ajusten razonablemente a las expectativas que puedan motivar su adquisición derivadas, entre otras circunstancias, del precio o de la descripción realizada en la publicidad, etiqueta, envase, envoltorio o cualquier elemento de protección o presentación.

2. Para su realización, las diferentes administraciones públicas competentes en materia de consumo actuarán, coordinadamente, aunando sus recursos de inspección y control.

3. El ámbito objetivo sobre el que la actividad de inspección puede recaer comprende: todos los bienes y servicios que se ofrezcan o estén destinados a ofrecerse a los consumidores, las materias primas empleadas en su elaboración, cualquier tipo de publicidad u oferta comercial, las condiciones generales de la contratación, la ejecución del contrato, los establecimientos y las actividades de distribución, comercialización, almacenamiento y prestación de servicios.

4. Si en el ejercicio de sus funciones la inspección de consumo detectase irregularidades ante las que deban actuar otros órganos de la administración, se deberá remitir a los mismos la correspondiente acta de inspección o, en su caso, copia debidamente diligenciada.

Artículo 39. Organización y funcionamiento de la inspección de consumo

La organización y funcionamiento de la inspección de consumo de la Generalitat se determinará reglamentariamente. En todo caso, la inspección de consumo desarrollará sus funciones con arreglo a los principios de dependencia jerárquica, profesionalización, coordinación, especialización, sigilo profesional y, en todo caso, con sujeción a los principios de legalidad e imparcialidad.

Artículo 40. El personal de la inspección de consumo

1. El personal de la inspección de consumo de la Generalitat, o acreditado por la misma, cuando actúe en el ejercicio de su función inspectora, tendrá la consideración de autoridad a todos los efectos, particularmente respecto de la responsabilidad administrativa y penal de quienes ofrezcan resistencia o cometan atentados o desacato contra ellos, de hecho o de palabra, en actos de servicio o con motivo del mismo.

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

3. Podrán requerir la exhibición de la documentación industrial, mercantil y contable que la ley obligue a tener cumplimentada y que se juzgue necesaria para realizar las comprobaciones que requiera su función, así como acceder directamente a los locales y dependencias en los que se realicen actividades o se almacenen bienes que tengan transcendencia para los consumidores.

4. Los inspectores de consumo, que tendrán las potestades que les atribuya esta ley y sus normas de desarrollo, habrán de actuar con la debida proporcionalidad, procurando ocasionar la mínima perturbación posible en el desarrollo de la actividad inspeccionada, así como en los derechos de los sujetos afectados. En todo caso, estarán obligados a observar un estricto deber de secreto en relación con las informaciones obtenidas en el ejercicio de sus funciones.

5. El personal de la inspección de consumo deberá identificarse como tal cuando se encuentre en el ejercicio de sus funciones inspectoras, exhibiendo la correspondiente acreditación oficial.

La identificación del inspector será siempre necesaria para ejercer potestades, hacer requerimientos y advertencias, imponer deberes, imponer la colaboración del sujeto inspeccionado y para todas las diligencias que practiquen.

6. Les administracions públiques de la Comunitat Valenciana amb competència en matèria de consum impulsaran la formació continuada del personal inspector.

Article 41. De l'activitat inspectora

Corresponen a la inspecció de consum les funcions següents:

1. Portar a cap les tasques de vigilància, control general, inspecció i investigació davant d'indicis d'irregularitat.

2. Comunicar a les empreses, durant la realització de les seues actuacions, les exigències, compliment i aplicació de la normativa vigent en matèria de protecció i defensa dels drets dels consumidors i usuaris.

3. Advertir a l'inspeccionat de la situació irregular en què es troba i indicar un termini prudencial, atenent les circumstàncies concurrents, suficient perquè hi faça les modificacions necessàries.

4. Adoptar provisionalment en casos d'urgència les mesures necessàries per a protegir el dret a la salut i seguretat i a la protecció dels interessos econòmics i socials dels consumidors i usuaris segons el que disposa esta llei.

5. Realitzar les actuacions prèvies a un eventual procediment sancionador que jutge necessàries l'òrgan competent per a la incoació.

6. Col·laborar en els procediments administratius sancionadors o en els procediments d'un altre tipus portant a cap les diligències que ordene l'òrgan competent.

Article 42. Facultats de la inspecció i accés a establiments i documents

El personal de la inspecció de Consum, quan actue en l'exercici de les seues funcions, estarà facultat per a:

1. Accedir sense previ avís als establiments industrials o comercials oberts al públic i a qualsevol dependència o oficina on es porten a cap activitats que puguen afectar els consumidors.

En el cas que s'observen indicis d'irregularitat que ho justifiquen, o quan això fóra necessari per raons d'urgència, els inspectors de consum podran accedir a qualsevol lloc o recinte, encara que no estiguen oberts al públic en general, i això sense perjudici de la necessitat de disposar, si és el cas, del consentiment de l'afectat o d'autorització judicial.

2. Exigir l'exhibició dels documents que siguen obligatoris segons l'actuació que realitzen, així com obtenir-ne còpies i reproduccions. En el cas d'observar indicis d'irregularitat que ho justifiquen, els inspectors de consum podran examinar tota la documentació mercantil, industrial o comptable de l'empresa inspeccionada i traure notes o còpies, així com sol·licitar de tercers dades o antecedents útils per a la investigació. En particular, podran demanar informació sobre les dades transmeses, les activitats realitzades i la identificació dels destinataris dels seus serveis als intermediaris de serveis de la societat de la informació. Les esmentades actuacions tindran, en tot cas, caràcter confidencial.

3. Requerir la tramesa a les oficines administratives de la documentació necessària.

4. Procedir a realitzar les proves, investigacions o exàmens necessaris per a comprovar el compliment de les normes que protegeixen els drets dels consumidors, així com prendre mostres per a la realització d'anàlisis i comprovacions en la forma i les condicions que, si és el cas, es determinen reglamentàriament.

5. Requerir la compareixença i col·laboració de qualsevol persona física o jurídica que de forma directa o indirecta poguera tenir alguna relació amb l'objecte de la inspecció. El requeriment de la compareixença o col·laboració es podrà efectuar durant la visita inspectora o amb qualsevol altre mitjà acceptat en dret, en l'empresa inspeccionada, en els locals relacionats amb l'activitat i en les dependències dels mateixos òrgans de control.

Article 43. Obligacions dels inspeccionats

Les persones físiques o jurídiques que produïsquen, importen, distribuïsquen, comercialitzen o subministren productes, béns i serveis, els

6. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana con competencia en materia de consumo impulsarán la formación continuada del personal inspector.

Artículo 41. De la actividad inspectora

Corresponden a la inspección de consumo las siguientes funciones:

1. Realizar la labor de vigilancia, control general, inspección e investigación ante indicios de irregularidad.

2. Informar a las empresas, durante la realización de sus actuaciones, sobre las exigencias, cumplimiento y aplicación de la normativa vigente en materia de protección y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.

3. Advertir al inspeccionado de la situación irregular en la que se encuentra e indicar un plazo prudencial, atendiendo a las circunstancias concurrentes, suficiente para que realice las modificaciones necesarias.

4. Adoptar provisionalmente en casos de urgencia las medidas necesarias para proteger el derecho a la salud y seguridad y a la protección de los intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios según lo dispuesto en esta ley.

5. Realizar las actuaciones previas a un eventual procedimiento sancionador que juzgue necesarias el órgano competente para la incoación.

6. Colaborar en los procedimientos administrativos sancionadores o en los procedimientos de otro tipo practicando las diligencias que ordene el órgano competente.

Artículo 42. Facultades de la inspección y acceso a establecimientos y documentos

El personal de la inspección de consumo, cuando actúe en el ejercicio de sus funciones, estará facultado para:

1. Acceder sin previo aviso a los establecimientos industriales o comerciales abiertos al público y a cualquier dependencia u oficina en los que se realicen actividades que puedan afectar a los consumidores.

En el caso de apreciar indicios de irregularidad que lo justifiquen, o cuando ello fuera necesario por razones de urgencia, los inspectores de consumo podrán acceder a cualquier lugar o recinto, aunque no estén abiertos al público en general, y ello sin perjuicio de la necesidad de contar, en su caso, con el consentimiento del afectado o con autorización judicial.

2. Exigir la exhibición de los documentos que sean obligatorios según la actuación que estén realizando, así como obtener copias y reproducciones. En el caso de apreciar indicios de irregularidad que lo justifiquen, los inspectores de consumo podrán examinar toda la documentación mercantil, industrial o contable de la empresa inspeccionada y sacar notas o copias, así como solicitar de terceros datos o antecedentes útiles para la investigación. En particular, podrán requerir información de los datos transmitidos, las actividades realizadas y la identificación de los destinatarios de sus servicios a los intermediarios de servicios de la sociedad de la información. Dichas actuaciones tendrán, en todo caso, carácter confidencial.

3. Requerir la remisión a las oficinas administrativas de la documentación necesaria.

4. Proceder a realizar las pruebas, investigaciones o exámenes necesarios para comprobar el cumplimiento de las normas que protegen los derechos de los consumidores, así como tomar muestras para la realización de análisis y comprobaciones en la forma y condiciones que, en su caso, se determinen reglamentariamente.

5. Requerir la comparecencia y colaboración de cualquier persona física o jurídica que de forma directa o indirecta pudiera tener alguna relación con el objeto de la inspección. El requerimiento de la comparecencia o colaboración se podrá efectuar durante la visita inspectora o por cualquier otro medio aceptado en derecho, en la empresa inspeccionada, en los locales relacionados con la actividad y en las dependencias de los propios órganos de control.

Artículo 43. Obligaciones de los inspeccionados

Las personas físicas o jurídicas que produzcan, importen, distribuyan, comercialicen o suministren productos, bienes y servicios, sus

seus representants legals o les que estiguen a càrrec de l'establiment en el moment de la inspecció estaran obligades a:

1. Permetre i facilitar la inspecció i l'accés a les dependències de l'establiment.

2. Subministrar qualsevol classe d'informació sobre les instal·lacions, productes o servicis, així com l'autorització, permisos i llicències necessaris per a l'exercici de l'activitat, i permetre que el personal de la inspecció comprove directament les dades aportades.

3. Posar a la disposició de la inspecció la documentació que servisca de justificació de les transaccions efectuades, dels preus i marges aplicats, com ara contractes, factures, albarans i la resta de documents exigits legalment, així com aquells que siguen necessaris per a determinar les responsabilitats pertinents.

4. Facilitar l'obtenció de còpia o la reproducció de la documentació esmentada en els punts anteriors.

5. Comparéixer on i quan siguen requerits justificadament pels servicis competents.

6. Permetre que s'efectue la presa de mostres o qualsevol altre tipus de control o assaig sobre els productes, béns i servicis en qualsevol fase de la seua comercialització.

7. Depositar i conservar adequadament els productes, béns i servicis subjectes a mesures provisionals, seguint en tot moment les instruccions formulades pels servicis competents respecte d'això.

8. Facilitar personal i mitjans per a la pràctica de les inspeccions, quan els fóra motivadament requerit.

9. Acudir, per si mateixes o per mitjà dels seus representants, a les dependències de la inspecció de Consum a requeriment dels agents d'inspecció o dels òrgans competents, a fi d'aportar noves dades o comprovar les diligències d'inspecció.

Article 44. Col·laboració amb els servicis d'inspecció

Les empreses amb participació pública, organitzacions empresarials i corporatives, així com les organitzacions i associacions de consumidors, subministraran, si són requerides per a això, la informació que els sol·liciten els servicis d'inspecció de consum per a l'esclariament dels fets lesius dels drets dels consumidors i els seus responsables, excepte quan hi haja causa legal que ho impedisca.

Article 45. Presa de mostres

1. Reglamentàriament es regularà la presa de mostres dels béns inspeccionats a fi de sotmetre'ls a assaigs, proves o estudis mitjançant els quals es determine el grau de compliment de les condicions exigibles per a garantir la salut i la seguretat dels consumidors i usuaris i la comprovació del compliment de les condicions de normalització per a la posada a la disposició dels consumidors.

2. La presa de mostres s'efectuarà en triple versió, i les quantitats que componguen cada un dels exemplars de mostra tindran la dimensió o grandària suficient per a garantir la pràctica correcta de les anàlisis o comprovacions.

3. La mostra pot estar constituïda per un sol exemplar en el cas de productes sotmesos a certificació o homologació que se sotmeten a assaig per a determinar-ne la seguretat o aptitud funcional. Així mateix, la mostra podrà limitar-se a un únic exemplar en els supòsits en què tècnicament no siga en possible l'obtenció en triple versió.

En estos casos es notificarà prèviament a les parts interessades la realització de l'assaig a fi que puguen presentar-se i efectuar totes les al·legacions que consideren oportunes.

4. En qualsevol cas, la realització de les indicades proves haurà de garantir el corresponent respecte al principi de contradicció i defensa, i l'administració actuant haurà d'assumir el cost de la mostra i l'anàlisi inicial. Si es comprovara l'existència d'una infracció, juntament amb la sanció que s'imposa, s'exigirà del responsable el pagament de les despeses ocasionades amb motiu de la presa de mostres i els pertinents assajos, proves o estudis en la forma que es determine reglamentàriament.

Article 46. Actes d'inspecció

1. Els inspectors de consum estendran la corresponent acta de les seues visites o de qualsevol altra actuació de vigilància, control o inspecció.

representantes legales o las que estén a cargo del establecimiento en el momento de la inspección estarán obligadas a:

1. Permitir y facilitar la inspección y el acceso a las dependencias del establecimiento.

2. Suministrar toda clase de información sobre las instalaciones, productos o servicios, así como la autorización, permisos y licencias necesarios para el ejercicio de la actividad, permitiendo que el personal de la inspección compruebe directamente los datos aportados.

3. Poner a disposición de la inspección la documentación que sirva de justificación de las transacciones efectuadas, de los precios y márgenes aplicados, tales como contratos, facturas, albaranes y demás documentos exigidos legalmente, así como aquellos que sean necesarios para determinar las responsabilidades pertinentes.

4. Facilitar la obtención de copia o la reproducción de la documentación citada en los puntos anteriores.

5. Comparecer donde y cuando sean requeridos justificadamente por los servicios competentes.

6. Permitir que se practique la toma de muestras o que se efectúe cualquier otro tipo de control o ensayo sobre los productos, bienes y servicios en cualquier fase de su comercialización.

7. Depositar y conservar adecuadamente los productos, bienes y servicios sujetos a medidas provisionales, siguiendo en todo momento las instrucciones formuladas por los servicios competentes al respecto.

8. Facilitar personal y medios para la práctica de las inspecciones, cuando le fuera motivadamente requerido.

9. Acudir, por sí mismas o por medio de sus representantes, a las dependencias de la inspección de consumo a requerimiento de los agentes de inspección o de los órganos competentes, a fin de aportar nuevos datos o comprobar las diligencias de inspección.

Artículo 44. Colaboración con los servicios de inspección

Las empresas con participación pública, organizaciones empresariales y corporativas, así como las organizaciones y asociaciones de consumidores, suministrarán, si son requeridas para ello, la información que les soliciten los servicios de inspección de consumo para el esclarecimiento de los hechos lesivos de los derechos de los consumidores y sus responsables, salvo cuando haya causa legal que lo impida.

Artículo 45. Toma de muestras

1. Reglamentariamente se regulará la toma de muestras de los bienes inspeccionados con la finalidad de someterlos a ensayos, pruebas o estudios mediante los cuales se determine el grado de cumplimiento de las condiciones exigibles para garantizar la salud y la seguridad de los consumidores y usuarios y la comprobación del cumplimiento de las condiciones de normalización para su puesta a disposición de los consumidores.

2. La toma de muestras se efectuará por triplicado, y las cantidades que compongan cada uno de los ejemplares de muestra tendrán la dimensión o tamaño suficiente para garantizar la práctica correcta de los análisis o comprobaciones.

3. La muestra puede estar constituída por un solo ejemplar en el caso de productos sometidos a certificación u homologación que se sometan a ensayo para determinar su seguridad o aptitud funcional. Asimismo, la muestra podrá limitarse a un único ejemplar en los supuestos en que técnicamente no sea posible su obtención por triplicado.

En estos casos se notificará previamente a las partes interesadas la realización del ensayo al objeto de que puedan personarse y efectuar cuantas alegaciones estimen oportunas.

4. En cualquier caso, la realización de las referidas pruebas deberá garantizar el debido respeto al principio de contradicción y defensa, asumiendo la administración actuante el coste de la muestra y análisis inicial. Si se comprobara la existencia de una infracción, junto a la sanción que se imponga, se exigirá del responsable el pago de los gastos ocasionados con motivo de la toma de muestras y los pertinentes ensayos, pruebas o estudios en la forma que se determine reglamentariamente.

Artículo 46. Actas de inspección

1. Los inspectores de consumo extenderán la correspondiente acta de sus visitas o de cualquier otra actuación de vigilancia, control o inspección.

2. Reglamentàriament es regularà el contingut de les actes que, en tot cas, hauran de reflectir les mesures provisionals adoptades per l'inspector en casos d'urgent necessitat per a preservar la salut o la seguretat dels consumidors davant d'un perill imminent i greu, o per a no perjudicar-ne els interessos econòmics i socials, així com la causa i la finalitat. En les actes es faran constar les alegacions del compareixent i les proves documentals aportades per este. Els documents annexos a l'acta hauran de ser diligenciats per l'inspector actuante.

3. Quan en la inspecció haja comparegut el subjecte inspeccionat o un representant seu, l'inspector haurà de lliurar-li una còpia de l'acta o, si és el cas, fer constar que no desitja rebre-la. La negativa a firmar l'acta no invalida el seu contingut ni el seu valor probatori.

4. De conformitat amb el que preveu la normativa administrativa general, els fets constatats personalment pels inspectors de consum o per altres servicis d'inspecció que estiguen recollits en les actes i diligències i observen els requisits legals pertinents, tindran valor probatori, sense perjudici de les proves que, en defensa dels respectius drets i interessos, puguen assenyalar o aportar els mateixos interessats.

El superior jeràrquic o els instructors dels procediments podran sol·licitar dels funcionaris de la inspecció de consum intervinents la ratificació de les actes o diligències formalitzades per estos.

CAPÍTOL III

De les mesures provisionals

Article 47. Mesures provisionals

1. Sense perjudici de les mesures que es puguen adoptar en el curs del procediment sancionador, l'òrgan competent en matèria de consum adoptarà, mitjançant un acord motivat, les mesures provisionals que considere oportunes, entre les assenyalades en l'article següent, en aquells supòsits en què hi haja indicis de vulneració dels drets reconeguts als consumidors i usuaris i, en tot cas, en els següents:

a) Quan hi haja indicis racionals de risc per a la salut i seguretat dels consumidors i usuaris.

b) Quan puguen lesionar-se de forma greu els interessos econòmics i socials dels consumidors.

2. En situacions d'urgència, o si en el transcurs de les actuacions d'inspecció i control s'observaren indicis racionals de risc per a la salut i seguretat o greus perjudicis per als interessos econòmics dels consumidors, el personal de la inspecció podrà adoptar les mesures provisionals previstes en la present llei, les quals hauran de ser ratificades per l'òrgan competent en el termini de cinc dies hàbils, computats des de l'endemà d'aquell en què s'hagen adoptat, i cessaran els seus efectes si en el dit termini no es produïx la notificació de la ratificació o el seu intent.

3. Acordada l'adopció de mesures provisionals, es procedirà a comunicar-ne l'adopció als òrgans que pogueren tenir competències concurrents en la matèria i, amb caràcter prioritari, a l'òrgan competent en matèria de sanitat quan hi haguera indicis de risc per a la salut de les persones.

4. Les mesures podran afectar els responsables de la producció, distribució, emmagatzematge o comercialització de béns o servicis i qualsevol altre responsable, encara que ignoraren o no hagueren pogut conèixer les irregularitats del producte o activitat. Poden tenir un o diversos destinataris concrets o una pluralitat indeterminada de subjectes, o fins i tot caràcter general.

5. L'adopció de qualsevol mesura provisional és compatible amb la iniciació prèvia, simultània o posterior d'un procediment sancionador.

Article 48. Tipus de mesures provisionals

1. Per a garantir la protecció davant els riscos que afecten la salut i la seguretat dels consumidors, l'òrgan competent en matèria de consum podrà:

a) Prohibir temporalment la comercialització d'un producte o d'un lot de productes, en qualsevol fase de la comercialització, intervenint cautelarment, si és el cas, els productes de què es tracte i establint les mesures d'acompanyament necessàries per a garantir el compliment de la prohibició.

2. Reglamentàriament se regularà el contingut de les actes, que en todo caso deberán reflejar las medidas provisionales adoptadas por el inspector en casos de urgente necesidad para preservar la salud o la seguridad de los consumidores ante un peligro inminente y grave o para no perjudicar sus intereses económicos y sociales, así como su causa y su finalidad. En las actas se harán constar las alegaciones del compareciente y las pruebas documentales aportadas por éste. Los documentos anexos al acta habrán de ser diligenciados por el inspector actuante.

3. Cuando en la inspección haya comparecido el sujeto inspeccionado o un representante suyo, el inspector deberá entregarle una copia del acta o, en su caso, hacer constar que no desea recibirla. La negativa a firmar el acta no invalida su contenido ni su valor probatorio.

4. De conformidad con lo previsto en la normativa administrativa general, los hechos constatados personalmente por los inspectores de consumo o por otros servicios de inspección, que estén recogidos en las actas y diligencias observando los requisitos legales pertinentes, tendrán valor probatorio, sin perjuicio de las pruebas que, en defensa de los respectivos derechos e intereses, puedan señalar o aportar los propios interesados.

El superior jerárquico o los instructores de los procedimientos podrán solicitar de los funcionarios de la inspección de consumo intervinientes la ratificación de las actas o diligencias formalizadas por éstos.

CAPÍTULO III

De las medidas provisionales

Artículo 47. Medidas provisionales

1. Sin perjuicio de las medidas que se puedan adoptar en el curso del procedimiento sancionador, el órgano competente en materia de consumo adoptará, mediante acuerdo motivado, las medidas provisionales que considere oportunas, de entre las señaladas en el artículo siguiente, en aquellos supuestos en que existan indicios de vulneración de los derechos reconocidos a los consumidores y usuarios y, en todo caso, en los siguientes:

a) Cuando existan indicios racionales de riesgo para la salud y seguridad de los consumidores y usuarios.

b) Cuando puedan lesionarse de forma grave los intereses económicos y sociales de los consumidores.

2. En situaciones de urgencia, o si en el transcurso de las actuaciones de inspección y control se observasen indicios racionales de riesgo para la salud y seguridad o graves perjuicios para los intereses económicos de los consumidores, el personal de la inspección podrá adoptar las medidas provisionales previstas en la presente ley, debiendo ser ratificadas por el órgano competente en el plazo de cinco días hábiles, computados desde el día siguiente a aquel en que se hayan adoptado, cesando sus efectos si en dicho plazo no se produce la notificación de la ratificación o su intento.

3. Acordada la adopción de medidas provisionales, se procederá a comunicar su adopción a los órganos que pudieran tener competencias concurrentes en la materia y, con carácter prioritario, al órgano competente en materia de sanidad cuando existieran indicios de riesgo para la salud de las personas.

4. Las medidas podrán afectar a los responsables de la producción, distribución, almacenamiento o comercialización de bienes o servicios y a cualquier otro responsable, aunque ignorasen o no hubiesen podido conocer las irregularidades del producto o actividad. Pueden tener uno o varios destinatarios concretos o una pluralidad indeterminada de sujetos, o incluso carácter general.

5. La adopción de cualquier medida provisional es compatible con la iniciación previa, simultánea o posterior de un procedimiento sancionador.

Artículo 48. Tipos de medidas provisionales

1. Para garantizar la protección frente a los riesgos que afecten a la salud y seguridad de los consumidores, el órgano competente en materia de consumo podrá:

a) Prohibir temporalmente la comercialización de un producto o de un lote de productos, en cualquier fase de su comercialización, interviniendo cautelarmente, en su caso, los productos de que se trate y estableciendo las medidas de acompañamiento necesarias para garantizar el cumplimiento de la prohibición.

b) Prohibir temporalment, durant el període necessari per a efectuar els diferents controls, que se subministre, propose el subministrament o s'expose un producte o un lot de productes quan hi haja indicis de perillositat.

c) Suspènre temporalment la prestació d'un servici, imposant les mesures d'acompanyament necessàries per a garantir el compliment de la suspensió.

d) Clausurar temporalment establiments.

e) Imposar l'exhibició de cartells en establiments i la inserció d'anuncis en mitjans de comunicació que advertisquen els consumidors perquè s'abstinguen de consumir o utilitzar un producte o un servici que pugua representar un risc.

f) Qualsevol altra mesura que siga necessària per haver-hi indicis racionals de risc per a la salut i la seguretat dels consumidors i usuaris.

2. Per a garantir la protecció dels legítims interessos econòmics i socials dels consumidors, l'autoritat competent en matèria de consum podrà:

a) Prohibir la prestació dels servicis o la comercialització dels productes l'adulteració, falsificació o falta d'adequació dels quals a la normativa aplicable, haja sigut suficientment acreditada.

b) Qualsevol altra mesura que siga necessària per haver-hi indicis racionals de vulneració dels legítims interessos econòmics i socials dels consumidors i usuaris.

Article 49. Procediment

1. Adoptada una mesura provisional, es procedirà a l'inici i tramitació del procediment corresponent de conformitat amb el que preveu la legislació reguladora del procediment administratiu comú.

2. La resolució del procediment podrà elevar a definitives les mesures provisionals adoptades i inclourà els terminis i les condicions per a la seua execució.

3. Atenent a la gravetat dels fets i a fi d'evitar danys irreparables, podrà acordar-se la tramitació d'urgència del procediment administratiu. En qualsevol fase del procediment, l'òrgan competent podrà ordenar-ne la pràctica de les inspeccions i controls necessaris per a la resolució.

4. La resolució que s'adopte no impedirà, si és el cas, la iniciació simultània d'un procediment sancionador, si concorregueren infraccions en matèria de protecció al consumidor.

5. Les despeses que s'originen en relació amb els béns i servicis subjectes a mesures provisionals, com ara despeses d'emmagatzematge, trasllat, rectificació, esmena, certificació o, si és el cas, destrucció dels productes, aniran a càrrec del responsable d'estos quan les mesures siguen confirmades. Les despeses d'assaigs i proves sol·licitades per l'interessat, a fi d'acreditar-ne les manifestacions, aniran a càrrec d'ell.

6. A fi de garantir l'eficàcia de les resolucions adoptades, l'interessat haurà de justificar documentalment el compliment de les obligacions imposades. Si es considera necessari, estes s'efectuaran en presència del personal d'inspecció.

Article 50. Proporcionalitat de les mesures provisionals

Les mesures dels articles precedents hauran de ser proporcionals a la intensitat del risc o al dany que es pretenga evitar i, si és el cas, durar el temps estrictament necessari per a la realització dels oportuns controls i verificacions en els centres qualificats per a això, o el que els interessats invertisquen en l'esmena del problema o completa eliminació del risc, la qual cosa haurà de ser convenientment verificada per l'autoritat que va ordenar la mesura.

Article 51. Comunicació de les mesures adoptades

1. Quan les situacions a què es referixen els articles anteriors puguen afectar l'àmbit de competències d'altres òrgans o administracions públiques de la Comunitat Valenciana, se'ls comunicaran immediatament, amb totes les dades rellevants; i si les mesures ja han sigut acordades, amb indicació de les mesures adoptades, i s'extremaran en estos casos els deures de coordinació i col·laboració administrativa.

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

c) Suspender temporalmente la prestación de un servicio, imponiendo las medidas de acompañamiento necesarias para garantizar el cumplimiento de la suspensión.

d) Clausurar temporalmente establecimientos.

e) Imponer la exhibición de carteles en establecimientos e inserción de anuncios en medios de comunicación advirtiéndolo a los consumidores para que se abstengan de consumir o utilizar un producto o un servicio que pueda suponer un riesgo.

f) Cualquier otra medida que sea necesaria por existir indicios racionales de riesgo para la salud y la seguridad de los consumidores y usuarios.

2. Para garantizar la protección de los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores, la autoridad competente en materia de consumo podrá:

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

b) Cualquier otra medida que sea necesaria por existir indicios racionales de vulneración de los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios.

Artículo 49. Procedimiento

1. Adoptada una medida provisional, se procederá al inicio y tramitación del procedimiento correspondiente de conformidad con lo previsto en la legislación reguladora del procedimiento administrativo común.

2. La resolución del procedimiento podrá elevar a definitivas las medidas provisionales adoptadas e incluirá los plazos y condiciones para su ejecución.

3. Atendiendo a la gravedad de los hechos y a fin de evitar daños irreparables, podrá acordarse la tramitación de urgencia del procedimiento administrativo. En cualquier fase del mismo, el órgano competente podrá ordenar la práctica de las inspecciones y controles necesarios para su resolución.

4. La resolución que se adopte no impedirá, en su caso, la iniciación simultánea de un procedimiento sancionador, si concurren infracciones en materia de protección al consumidor.

5. Los gastos que se originen en relación con los bienes y servicios sujetos a medidas provisionales, como gastos de almacenaje, traslado, rectificación, subsanación, certificación o, en su caso, destrucción de los productos, serán a cargo del responsable de los mismos cuando las medidas sean confirmadas. Los gastos de ensayos y pruebas solicitadas por el interesado, a fin de acreditar sus manifestaciones, correrán por cuenta del mismo.

6. A fin de garantizar la eficacia de las resoluciones adoptadas, el interesado deberá justificar documentalment el cumplimiento de las obligaciones impuestas. Si se considera necesario, éstas se practicarán en presencia del personal de inspección.

Artículo 50. Proporcionalidad de las medidas provisionales

Las medidas de los artículos precedentes deberán ser proporcionales a la intensidad del riesgo o al daño que se pretenda evitar y, en su caso, durar el tiempo estrictamente necesario para la realización de los oportunos controles y verificaciones en los centros cualificados para ello, o el que los interesados inviertan en la subsanación del problema o completa eliminación del riesgo, lo que habrá de ser convenientemente verificado por la autoridad que ordenó la medida.

Artículo 51. Comunicación de las medidas adoptadas

1. Cuando las situaciones a que se refieren los artículos anteriores puedan afectar al ámbito de competencias de otros órganos o administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, se podrán inmediatamente en conocimiento de aquéllos con todos los datos relevantes, y si las medidas ya han sido acordadas, con indicación de las medidas adoptadas, extremándose en tales casos los deberes de coordinación y colaboración administrativa.

2. Si el risc, presumiblement, pot transcendir l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana, l'autoritat competent ho comunicarà a la resta de les administracions públiques el territori de les quals puga resultar afectat, través de les vies i els procediments establits.

Article 52. Multes coercitives

1. A fi de garantir l'eficàcia de les resolucions previstes en el present capítol, l'òrgan competent, de conformitat amb la legislació vigent, podrà imposar multes coercitives.

2. L'òrgan que va dictar la resolució haurà de cursar per escrit un requeriment previ d'execució de la resolució, en el qual raonarà la gravetat que va motivar la resolució adoptada i advertirà el destinatari del termini de temps que disposa per al seu compliment i de la quantia de la multa coercitiva que li pot ser imposada en cas d'incompliment. El termini assenyalat ha de ser, en tot cas, suficient per al compliment de l'obligació de què es tracte, i la multa, proporcionada a la gravetat i alarma social generada, i no podrà excedir mai els 3.000 euros.

3. Si es comprovara l'incompliment del que s'ha ordenat, es podran reiterar les esmentades multes per períodes que no poden ser inferiors a l'assenyalat en el primer requeriment.

4. Estes multes seran independents de les que es puguen imposar en concepte de sanció i seran compatibles amb estes.

CAPÍTOL IV

Fulls de reclamacions dels consumidors i usuaris

Article 53. Fulls de reclamacions

1. Totes les persones físiques o jurídiques, professionals o empresaris i tots els establiments de la Comunitat Valenciana, fixos o ambulants, de titularitat pública o privada, que, en règim de dret privat, comercialitzen béns immobles o mobles, productes o presten serveis als consumidors a la Comunitat, hauran de tenir a disposició dels consumidors i lliurar-los de forma gratuïta els fulls de reclamacions instrumentalitzats en imprès normalitzat. De la mateixa manera, hauran de tenir fulls de reclamacions a disposició del consumidor, els subjectes que comercialitzen béns o presten serveis fora de l'establiment i també els espectacles públics i les activitats recreatives.

2. La tramitació dels fulls de reclamacions i la possibilitat de presentar-los telemàticament es regularà reglamentàriament.

3. Els fulls de reclamacions s'anunciaran en els establiments mitjançant cartells col·locats a aquest efecte en lloc clarament visible al públic, en les condicions que s'establezca reglamentàriament.

TÍTOL IV

De la potestat sancionadora

CAPÍTOL I

Disposicions generals

Article 54. Responsabilitats

1. La responsabilitat administrativa regulada en este títol ho serà sense perjudici de la responsabilitat civil, penal o de qualsevol altre tipus en què puguen incórrer els diferents subjectes que intervien en el procés de producció, fabricació, elaboració, emmagatzematge, distribució o comercialització de béns o prestació de serveis.

2. La instrucció de causa penal davant dels tribunals de justícia suspèn la tramitació de l'expedient administratiu sancionador que haguera sigut incoat pels mateixos fets i, si és el cas, l'eficàcia dels actes administratius d'imposició de sanció. Les mesures administratives que hagueren sigut adoptades per a salvaguardar la salut i seguretat de les persones es mantindran mentre l'autoritat judicial s'hi pronuncie.

En cap cas es produirà una doble sanció pels mateixos fets i segons els mateixos interessos públics protegits, si bé hauran d'exigir-se les altres responsabilitats que es deduïsquen d'altres fets o infraccions concurrents.

2. Si el riesgo, presumiblemente, puede transcender el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana, la autoridad competente lo pondrá en conocimiento del resto de las administraciones públicas cuyo territorio pueda verse afectado, a través de las vías y procedimientos establecidos.

Artículo 52. Multas coercitivas

1. A fin de garantizar la eficacia de las resoluciones contempladas en el presente capítulo, el órgano competente, de conformidad con la legislación vigente, podrá imponer multas coercitivas.

2. El órgano que dictó la resolución deberá cursar por escrito un requerimiento previo de ejecución de la resolución, razonando en el mismo la gravedad que motivó la resolución adoptada y advirtiendo a su destinatario del plazo de tiempo que dispone para su cumplimiento y de la cuantía de la multa coercitiva que le puede ser impuesta en caso de incumplimiento. El plazo señalado debe ser, en todo caso, suficiente para el cumplimiento de la obligación de que se trate, y la multa proporcionada a la gravedad y alarma social generada, no pudiendo exceder nunca de 3.000 euros.

3. Si se comprobare el incumplimiento de lo ordenado, se podrán reiterar las citadas multas por periodos que no pueden ser inferiores al señalado en el primer requerimiento.

4. Estas multas serán independientes de las que se puedan imponer en concepto de sanción y serán compatibles con las mismas.

CAPÍTULO IV

Hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios

Artículo 53. Hojas de reclamaciones

1. Todas las personas físicas o jurídicas, profesionales o empresarios y todos los establecimientos de la Comunitat Valenciana, fijos o ambulantes, de titularidad pública o privada, que, en régimen de derecho privado, comercialicen bienes inmuebles o muebles, productos o presten servicios a los consumidores en la Comunitat, deberán tener a disposición de los consumidores y entregarles de forma gratuita las hojas de reclamaciones instrumentalizadas en impreso normalizado. Del mismo modo, deberán tener hojas de reclamaciones a disposición del consumidor, los sujetos que comercialicen bienes o presten servicios fuera del establecimiento, así como los espectáculos públicos y actividades recreativas.

2. La tramitación de las hojas de reclamaciones y la posibilidad de su presentación telemática se regulará reglamentariamente.

3. Las hojas de reclamaciones se anunciarán en los establecimientos mediante carteles colocados al efecto en sitio claramente visible al público, en las condiciones que se establezca reglamentariamente.

TÍTULO IV

De la potestad sancionadora

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 54. Responsabilidades

1. La responsabilidad administrativa regulada en este título lo será sin perjuicio de la responsabilidad civil, penal o de cualquier otro tipo en la que puedan incurrir los diferentes sujetos que intervien en el proceso de producción, fabricación, elaboración, almacenamiento, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios.

2. La instrucción de causa penal ante los tribunales de justicia suspenderá la tramitación del expediente administrativo sancionador que hubiera sido incoado por los mismos hechos, y en su caso la eficacia de los actos administrativos de imposición de sanción. Las medidas administrativas que hubieran sido adoptadas para salvaguardar la salud y seguridad de las personas se mantendrán en tanto la autoridad judicial se pronuncie sobre las mismas.

En ningún caso se producirá 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.

Article 55. Potestat sancionadora

1. En l'àmbit de la present llei, i sense perjudici del que preveu l'article següent, la potestat sancionadora correspon a la Generalitat, la qual l'exercirà a través dels òrgans següents:

a) La conselleria competent en matèria de consum, mitjançant els òrgans que reglamentàriament es determinen, per a les infraccions lleus i greus.

b) El Consell, per a les infraccions molt greus.

2. Quan en el mateix procediment es tinguen en compte diverses infraccions qualificades de forma distinta, l'òrgan competent per a dictar una resolució serà el que tinga la competència per a sancionar la més greu.

Article 56. Competència sancionadora dels municipis

1. Sense menyscapse de les competències sancionadores de la Generalitat, que podran exercir-se en qualsevol cas, els municipis podran iniciar, instruir i resoldre els procediments sancionadors previstos en la present llei. A estos efectes, i sense perjudici que l'import de les sancions a imposar pels municipis siga el previst en l'article 71 de la present llei, la seua competència orgànica es determinarà d'acord amb la legislació de règim local i les normes d'organització.

2. Les competències sancionadores dels municipis estaran referides a infraccions en les quals concórreguen les circumstàncies següents:

a) Haver sigut detectades o conegudes pels mateixos servicis municipals.

b) Haver-se desenvolupat la conducta típica íntegrament en el terme municipal corresponent.

c) No haver sigut iniciat el corresponent procediment sancionador pels òrgans competents de la Generalitat.

3. Quan els òrgans del municipi tingueren coneixement de la comissió de conductes tipificades com a infraccions en la present llei, no localitzades exclusivament dins del seu terme municipal, ho comunicaran als òrgans competents de la Generalitat de forma immediata, i trametraran tota la documentació sobre les actuacions efectuades. De la mateixa manera, i sense perjudici de les competències sancionadores previstes per a les infraccions localitzades exclusivament dins del seu terme municipal, els municipis, motivadament, podran comunicar els fets als òrgans competents de l'administració autonòmica per a la corresponent sanció.

4. Els òrgans competents de la Generalitat s'inhibiran d'exercir-ne la potestat sancionadora quan tingueren coneixement que ha sigut incoat amb anterioritat un procediment sancionador pels òrgans competents d'un municipi amb identitat de subjecte, fet i fonament. A estos efectes, els òrgans competents del municipi comunicaran als òrgans competents de la Generalitat, de forma immediata, la incoació d'un procediment sancionador. No obstant això, si durant la tramitació es descobriren infraccions connexes en altres termes municipals que feren convenient la instrucció d'un únic procediment, els òrgans competents de la Generalitat podran requerir, motivadament, a l'administració local que s'abstinga de continuar la tramitació iniciada i trameta, en el menor temps possible, tota la documentació i informació que tinguera en poder seu.

5. Els òrgans competents dels municipis s'inhibiran d'exercir la seua potestat sancionadora quan tingueren coneixement que ha sigut incoat amb anterioritat un procediment sancionador pels òrgans competents de la Generalitat amb identitat de subjecte, fet i fonament. A estos efectes, els òrgans competents de la Generalitat comunicaran al municipi que poguera exercir la competència sancionadora d'acord amb el que preveu la present llei, de forma immediata, la incoació d'un procediment sancionador.

Article 57. Coordinació i col·laboració administrativa

Els òrgans de les administracions autonòmica i local les competències dels quals puguen concórrer en l'àmbit d'actuació de la present llei queden obligats a actuar sota els principis de coordinació i col·laboració.

Article 58. Subjectes responsables

1. Seran responsables, com a autors, les persones físiques o jurídiques que per acció o omissió cometen alguna de les infraccions tipificades en esta llei.

Artículo 55. Potestad sancionadora

1. En el ámbito de la presente ley, y sin perjuicio de lo previsto en el artículo siguiente, la potestad sancionadora corresponde a la Generalitat, quien la ejercerá a través de los siguientes órganos:

a) La conselleria competente en materia de consumo, mediante los órganos que reglamentariamente se determinen, para las infracciones leves y graves.

b) El Consell, para las infracciones muy graves.

2. Cuando en el mismo procedimiento se contemplen diversas infracciones calificadas de forma distinta, el órgano competente para dictar resolución será el que tenga la competencia para sancionar la más grave.

Artículo 56. Competencia sancionadora de los municipios

1. Sin menoscabo de las competencias sancionadoras de la Generalitat, que podrán ejercerse en todo caso, los municipios podrán iniciar, instruir y resolver los procedimientos sancionadores previstos en la presente ley. A estos efectos, y sin perjuicio de que el importe de las sanciones a imponer por los municipios sea el previsto en el artículo 71 de la presente ley, su competencia orgánica se determinará conforme a la legislación de régimen local y a sus normas de organización.

2. Las competencias sancionadoras de los municipios estarán referidas a infracciones en las que concurren las circunstancias siguientes:

a) Haber sido detectadas o conocidas por los propios servicios municipales.

b) Haberse desarrollado la conducta tipificada íntegramente en el término municipal correspondiente.

c) No haberse iniciado el correspondiente procedimiento sancionador por los órganos competentes de la Generalitat.

3. Cuando los órganos del municipio tuvieran conocimiento de la comisión de conductas tipificadas como infracciones en la presente ley no localizadas exclusivamente dentro de su término municipal, lo pondrán en conocimiento de los órganos competentes de la Generalitat de forma inmediata, remitiendo toda la documentación sobre las actuaciones practicadas. De igual modo, y sin perjuicio de las competencias sancionadoras previstas para las infracciones localizadas exclusivamente dentro de su término municipal, los municipios motivadamente podrán poner los hechos en conocimiento de los órganos competentes de la administración autonómica para su correspondiente sanción.

4. Los órganos competentes de la Generalitat se inhibirán de ejercer su potestad sancionadora cuando tuvieran conocimiento de que se ha incoado con anterioridad un procedimiento sancionador por los órganos competentes de un municipio con identidad de sujeto, hecho y fundamento. A estos efectos, los órganos competentes del municipio pondrán en conocimiento de los órganos competentes de la Generalitat de forma inmediata la incoación de un procedimiento sancionador. No obstante, si durante la tramitación se descubrieran infracciones connexas en otros términos municipales que hicieran conveniente la instrucción de un único procedimiento, los órganos competentes de la Generalitat podrán requerir motivadamente a la administración local para que se abstenga de continuar la tramitación iniciada y remita, en el menor tiempo posible, toda la documentación e información que obrare en su poder.

5. Los órganos competentes de los municipios se inhibirán de ejercer su potestad sancionadora cuando tuvieran conocimiento de que se ha incoado con anterioridad un procedimiento sancionador por los órganos competentes de la Generalitat con identidad de sujeto, hecho y fundamento. A estos efectos, los órganos competentes de la Generalitat pondrán en conocimiento del municipio, que pudiera ejercer la competencia sancionadora de acuerdo con lo previsto en la presente ley, de forma inmediata la incoación de un procedimiento sancionador.

Artículo 57. Coordinación y colaboración administrativa

Los órganos de la administración autonómica y local cuyas competencias puedan concurrir en el ámbito de actuación de la presente ley quedan obligados a actuar bajo los principios de coordinación y colaboración.

Artículo 58. Sujetos responsables

1. Serán responsables como autores las personas físicas o jurídicas que por acción u omisión cometan alguna de las infracciones tipificadas en esta ley.

2. Quan en relació amb els mateixos béns o servicis hagen intervingut distints subjectes en la cadena de producció, elaboració, emmagatzematge, distribució o comercialització, cada un serà responsable de les infraccions que, si és el cas, haja comés.

3. En les infraccions comeses en productes envasats, es considerarà responsable la firma o raó social el nom de la qual aparega en l'etiqueta, presentació o publicitat, llevat que el tenidor demostre la falsificació o la mala conservació del producte i sempre que s'especifiquen en l'envasament original les condicions de conservació.

4. Si el producte no porta les dades necessàries per a identificar-ne el responsable, segons el que establix la normativa vigent, seran considerats responsables els que hagen comercialitzat el producte, llevat que es puga identificar l'envasador. En els productes etiquetats en idioma diferent dels oficials s'imputarà la responsabilitat preferentment al distribuïdor.

5. En les infraccions comeses en productes a granel, el tenidor es considerarà responsable, llevat que es puga demostrar que l'esmentada responsabilitat correspon a un tenidor anterior.

6. En les infraccions comeses en la prestació de servicis es considerarà responsable la persona física o jurídica obligada a la prestació del servici.

7. Quan es tracte d'infraccions comeses amb ocasió de la comercialització o distribució de productes o servicis franquiciats, serà responsable tant el venedor o prestador directe del servici com la persona o entitat franquiciadora.

8. Les persones físiques o jurídiques que resulten presumptament responsables dels fets que siguen constitutius d'infracció administrativa, tindran la consideració d'interessats en els procediments sancionadors que instruïsquen, en matèria de consum, les administracions públiques de la Comunitat Valenciana.

9. En els procediments sancionadors es garantiran al presumpte responsable, entre altres, els drets següents:

a) Dret a ser informat dels fets que se li imputen, de les infraccions que estos fets puguen constituir i de les sancions que, si és el cas, se li pogueren imposar, així com de la identitat de l'instructor, de l'autoritat competent per a imposar la sanció i de la norma que atribuïx esta competència.

b) Dret a formular alegacions i utilitzar els mitjans de defensa admesos per l'ordenament jurídic que siguen procedents.

c) Els altres drets reconeguts per la legislació estatal i autonòmica que siga aplicable.

Article 59. Lloc de comissió de la infracció

1. Les competències sancionadores previstes en este títol es referiran a infraccions comeses al territori de la Comunitat Valenciana, amb independència de la nacionalitat i del lloc on radique el domicili social o la residència de l'empresari o professional.

2. Als efectes previstos en este títol, les infraccions s'entendran comeses en qualsevol dels llocs en què es desenvolupen les accions o omissions constitutives d'infracció i, en tots aquells en què es manifeste la lesió o risc per als interessos dels consumidors i usuaris protegits per la norma sancionadora.

3. En el cas de la publicitat i de les distintes modalitats de contractació a distància i de comerç electrònic, la infracció s'entendrà comesa on radique el domicili del consumidor.

Article 60. Mesures provisionals

1. Les mesures previstes en el capítol III del títol III d'esta llei podran ser adoptades en el mateix acord d'iniciació del procediment o durant la instrucció d'este per l'òrgan competent per a resoldre o per a iniciar el procediment, sempre que concórrega una situació de risc per a la salut o la seguretat dels consumidors o usuaris o puguen lesionar-se els seus interessos econòmics i socials.

2. Les mesures provisionals s'extingiran amb l'eficàcia de la resolució administrativa que pose fi al procediment sancionador.

Article 61. Reposició de la situació alterada per la infracció i indemnització de danys i perjudicis

D'acord amb el que es preveu en l'article 130.2 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, les responsabilitats adminis-

2. Cuando en relación con los mismos bienes o servicios hayan intervenido distintos sujetos en la cadena de producción, elaboración, almacenamiento, distribución o comercialización, cada uno será responsable de las infracciones que, en su caso, haya cometido.

3. En las infracciones cometidas en productos envasados se considerará responsable a la firma o razón social cuyo nombre figure en la etiqueta, presentación o publicidad, salvo que se demuestre la falsificación o la mala conservación del producto por su tenedor y siempre que se especifiquen en el envasado original las condiciones de conservación.

4. Si el producto no lleva los datos necesarios para identificar al responsable, según lo establecido en la normativa vigente, serán considerados responsables los que hayan comercializado el producto, salvo que se pueda identificar al envasador. En los productos etiquetados en idioma distinto de los oficiales se imputará la responsabilidad preferentemente al distribuidor de los mismos.

5. En las infracciones cometidas en productos a granel, el tenedor se considerará responsable, salvo que se pueda demostrar que dicha responsabilidad corresponde a un tenedor anterior.

6. En las infracciones cometidas en la prestación de servicios se considerará responsable a la persona física o jurídica obligada a la prestación del servicio.

7. Cuando se trate de infracciones cometidas con ocasión de la comercialización o distribución de productos o servicios franquiciados, será responsable tanto el vendedor o prestador directo del servicio como la persona o entidad franquiciadora.

8. Las personas físicas o jurídicas que resulten presumptamente responsables de los hechos que sean constitutivos de infracción administrativa, tendrán la consideración de interesados en los procedimientos sancionadores que se instruyan, en materia de consumo, por las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana.

9. En los procedimientos sancionadores se garantizará al presunto responsable, entre otros, los siguientes derechos:

a) A ser notificado de los hechos que se le imputen, de las infracciones que tales hechos puedan constituir y de las sanciones que en su caso se les pudieran imponer, así como de la identidad del instructor, de la autoridad competente para imponer la sanción y de la norma que atribuye tal competencia.

b) A formular alegaciones y utilizar los medios de defensa admitidos por el ordenamiento jurídico que resulten procedentes.

c) Los demás derechos reconocidos por la legislación estatal y autonómica que resulte de aplicación.

Artículo 59. Lugar de comisión de la infracción

1. Las competencias sancionadoras previstas en este título se referirán a infracciones cometidas en el territorio de la Comunitat Valenciana, con independencia de la nacionalidad y del lugar donde radique el domicilio social o residencia del empresario o profesional.

2. A los efectos previstos en este título, las infracciones se entenderán cometidas en cualquiera de los lugares en que se desarrollen las acciones u omisiones constitutivas de las mismas y, en todos aquellos en que se manifieste la lesión o riesgo para los intereses de los consumidores y usuarios protegidos por la norma sancionadora.

3. En el caso de la publicidad y de las distintas modalidades de contratación a distancia y de comercio electrónico, la infracción se entenderá cometida donde radique el domicilio del consumidor.

Artículo 60. Medidas provisionales

1. Las medidas previstas en el capítulo III del título III de esta ley podrán ser adoptadas en el mismo acuerdo de iniciación del procedimiento o durante la instrucción del mismo por el órgano competente para resolver o para iniciar el procedimiento, siempre que concorra una situación de riesgo para la salud o la seguridad de los consumidores o usuarios o puedan lesionarse sus intereses económicos y sociales.

2. Las medidas provisionales se extinguirán con la eficacia de la resolución administrativa que ponga fin al procedimiento sancionador.

Artículo 61. Reposición de la situación alterada por la infracción e indemnización de daños y perjuicios

Conforme a lo previsto en el artículo 130.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las responsabilidades

tratives que es deriven del procediment sancionador seran compatibles amb l'exigència a l'infractor, en l'esmentat procediment, de la reposició de la situació alterada per este al seu estat originari, així com amb la indemnització pels danys i perjudicis causats que podran ser determinats per l'òrgan competent per a imposar la sanció; en este cas caldrà que es notifique a l'infractor perquè, en el termini que a l'efecte es determine, en procedisca a la satisfacció i, si no es fa així, quedarà expedida la via judicial o, si és el cas, extrajudicial corresponent.

CAPÍTOL II *Infraccions*

Article 62. Concepte

1. Constituïxen infraccions administratives en matèria de consum les accions o omissions dels distints subjectes responsables tipificades en la present llei i en la resta de normativa general i sectorial en matèria de defensa dels consumidors i usuaris, i les pràctiques comercials deslleials amb els consumidors.

2. Les infraccions es qualifiquen com a lleus, greus i molt greus.

3. Al responsable de dos o més infraccions se li imposaran totes les sancions corresponents. No obstant això, en el cas que un sol fet siga constituït de dos o més infraccions, o quan una d'estes siga mitjà per a cometre l'altra infracció, la sanció o les sancions s'imposaran en proporció a la gravetat de la conducta. De la mateixa manera, tindrà la consideració d'una sola infracció administrativa continuada la realització d'una pluralitat d'accions o omissions tipificades en esta llei que infringisquen un mateix mandat, en execució d'un pla preconcebut o aprofitant idèntica ocasió.

4. Tindrà la consideració d'infracció administrativa permanent la realització d'una única acció o omisió tipificada en la present llei que es manté durant un període prolongat de temps.

Article 63. Protecció de la salut i seguretat dels consumidors

Constituïxen infracció en matèria de protecció de la salut i seguretat dels consumidors:

1. Les accions o omissions que produïsquen riscos per a la salut o seguretat dels consumidors, ja siga de forma deliberada o per negligència.

2. L'incompliment o desatenció dels requeriments o advertiments que concretament formulen les autoritats competents per a situacions específiques, a fi de corregir o evitar situacions o circumstàncies que puguen resultar perjudicials per a la salut o seguretat dels consumidors.

3. L'incompliment de les disposicions sobre seguretat de productes, béns i servicis.

Article 64. Alteració, adulteració o frau en productes i servicis

Constituïxen infraccions per alteració, adulteració o frau en productes i servicis:

1. L'elaboració, distribució, subministrament o venda de productes a què s'haja afegit o sostret qualsevol substància o element per a variar-ne la composició o qualitat, o encobrir la inferior qualitat o alteració dels productes utilitzats.

2. L'elaboració, distribució, subministrament o venda de productes i servicis quan la composició, qualitat, quantitat, etiquetatge o preu no s'ajusten a les disposicions vigents, o diferisquen de les declarades o oferides.

3. La manipulació dels aparells o sistemes de mesura que es posen a la disposició dels consumidors.

4. El frau quant a l'origen, qualitat, composició, quantitat, pes o mesura de qualsevol classe de productes, béns o servicis destinats al públic, o sobre la presentació d'estos productes, o qualsevol altra informació que induïska o pugui induir a l'engany o confusió, o enmascare la veritable naturalesa del producte, bé o servici.

5. L'incompliment, en la prestació de qualsevol tipus de servicis, de les condicions de qualitat, naturalesa, termini o preu, d'acord amb la normativa que resulte aplicable o amb les condicions pactades.

administrativas que se deriven del procedimiento sancionador serán compatibles con la exigencia al infractor, en dicho procedimiento, de la reposición de la situación alterada por el mismo a su estado originario, así como con la indemnización por los daños y perjuicios causados que podrán ser determinados por el órgano competente para imponer la sanción, debiendo, en este caso, notificarse al infractor para que, en el plazo que al efecto se determine, proceda a su satisfacción, y quedando, de no hacerse así, expedida la vía judicial o, en su caso, extrajudicial correspondiente.

CAPÍTULO II *Infracciones*

Artículo 62. Concepto

1. Constituyen infracciones administrativas en materia de consumo las acciones u omisiones de los distintos sujetos responsables tipificadas en la presente ley y en el resto de normativa general y sectorial en materia de defensa de los consumidores y usuarios y las prácticas comerciales desleales con los consumidores.

2. Las infracciones se califican como leves, graves y muy graves.

3. Al responsable de dos o más infracciones se le impondrán todas las sanciones correspondientes. No obstante, en el caso de que un solo hecho sea constitutivo de dos o más infracciones, o cuando una de ellas sea medio para cometer la otra, la sanción o sanciones se impondrán en proporción a la gravedad de la conducta. Del mismo modo, tendrá la consideración de una sola infracción administrativa continuada la realización de una pluralidad de acciones u omisiones tipificadas en esta ley que infrinjan un mismo mandato, en ejecución de un plan preconcebido o aprovechando idéntica ocasión.

4. Tendrá la consideración de infracción administrativa permanente la realización de una única acción u omisión tipificada en la presente ley que se mantiene durante un periodo prolongado de tiempo.

Artículo 63. Protección de la salud y seguridad de los consumidores

Constituyen infracción en materia de protección de la salud y seguridad de los consumidores:

1. Las acciones u omisiones que produzcan riesgos para la salud o seguridad de los consumidores, sea en forma deliberada o por negligencia.

2. El incumplimiento o desatención de los requerimientos o advertencias que concretamente formulen las autoridades competentes para situaciones específicas, al objeto de corregir o evitar situaciones o circunstancias que puedan resultar perjudiciales para la salud o seguridad de los consumidores.

3. El incumplimiento de las disposiciones sobre seguridad de productos, bienes y servicios.

Artículo 64. Alteración, adulteración o fraude en productos y servicios

Constituyen infracciones por alteración, adulteración o fraude en productos y servicios:

1. La elaboración, distribución, suministro o venta de productos a los que se haya adicionado o sustraído cualquier sustancia o elemento para variar su composición o calidad, o encubriendo la inferior calidad o alteración de los productos utilizados.

2. La elaboración, distribución, suministro o venta de productos y servicios cuando su composición, calidad, cantidad, etiquetado o precio no se ajuste a las disposiciones vigentes, o difiera de la declarada u ofertada.

3. La manipulación de los aparatos o sistemas de medición puestos a disposición de los consumidores.

4. El fraude en cuanto al origen, calidad, composición, cantidad, peso o medida de cualquier clase de productos, bienes o servicios destinados al público, o sobre su presentación o cualquier otra información que induzca o pueda inducir al engaño o confusión, o enmascare la verdadera naturaleza del producto, bien o servicio.

5. El incumplimiento, en la prestación de todo tipo de servicios, de las condiciones de calidad, naturaleza, plazo o precio, de acuerdo con la normativa que resulte aplicable o con las condiciones pactadas.

Article 65. Normalització tècnica, condicions de venda i documentació

Constituïxen infraccions en matèria de normalització tècnica, documentació i condicions o tècniques de venda i subministrament de productes i servicis:

1. L'incompliment de les disposicions que normalitzen productes i servicis, així com d'aquelles que regulen els requisits documentals i de funcionament establits en la normativa vigent reguladora de l'activitat.

2. La posada al mercat de productes la comercialització dels quals ha sigut declarada prohibida per una norma o per una resolució administrativa, així com la comercialització d'aquells, que tot i necessitar autorització administrativa, no la tinguen, sempre que no estiga atribuïda a una altra autoritat.

3. L'incompliment de les normes reguladores de preus, incloses les referents a marcatge i exhibició d'estos.

4. La realització de transaccions en què s'impose injustificadament al consumidor condicions, recàrrecs o cobraments indeguts, prestacions accessòries no sol·licitades o quantitats mínimes, així com la no acceptació dels mitjans de pagament admesos legalment o oferits.

5. L'ús de pràctiques comercials deslleials amb els consumidors i usuaris i la realització de publicitat il·lícita que infringisquen el que s'ha disposat en les disposicions aplicables.

6. L'incompliment de les obligacions d'informació exigides en la normativa aplicable.

7. La negativa o falta d'expedició de la corresponent factura o document acreditatiu de les transaccions comercials o de la prestació de servicis, així com la seua emissió amb incompliment dels requisits preceptius.

8. No facilitar pressupost previ en els casos en què siga obligatori per la normativa corresponent.

9. No lliurar resguard de depòsit en els casos en què siga obligatori per la normativa corresponent.

10. Realitzar treballs de reparació, instal·lació o semblants al consumidor quan no hagen sigut sol·licitats o autoritzats per este.

11. La facturació de treballs no realitzats o de peces de qualitat inferior a la contractada.

12. Incloure en l'oferta, la promoció, la publicitat o el contracte, formats, dimensions de lletres o contrastes que en dificulten la lectura i la comprensió o que incomplequen la normativa específica aplicable.

Article 66. Contractació a distància i fora d'establiments mercantils

Constituïxen infraccions en matèria de defensa dels consumidors i usuaris en la contractació a distància i fora d'establiments mercantils:

1. L'incompliment de les obligacions que la regulació de contractes celebrats a distància imposa en matèria d'informació i documentació que s'ha de subministrar al consumidor, dels terminis d'execució i de devolució de quantitats pagades, els enviaments no sol·licitats pel consumidor amb pretensió de cobrament i l'ús de tècniques de comunicació que requerisquen el consentiment exprés previ o la falta d'oposició del consumidor, quan no concórrega la circumstància corresponent.

2. L'incompliment del règim establert en matèria de contractes celebrats fora d'establiments mercantils.

Article 67. Garantia i servici posvenda

Constituïxen infraccions en matèria de garantia:

1. El no lliurament als consumidors de document de garantia en els termes previstos en la seua normativa específica.

2. La vulneració o inobservança del dret de garantia en la compra de béns de consum o prestació de servicis reconegut en la normativa específica.

3. La no assumptió o l'incompliment de la garantia comercial publicitada o lliurada al consumidor en el moment de l'adquisició de productes, béns o servicis.

4. Posar a la disposició dels consumidors béns d'ús durador sense que hi haja peces de recanvi en la forma obligada, així com l'incompliment, per qui en cada cas estiga obligat, al deure de garantir l'existència de recanvis en les condicions establides per les lleis i reglaments.

Artículo 65. Normalización técnica, condiciones de venta y documentación

Constituyen infracciones en materia de normalización técnica, documentación y condiciones o técnicas de venta y suministro de productos y servicios:

1. El incumplimiento de las disposiciones que normalicen productos y servicios, así como de aquellas que regulen los requisitos documentales y de funcionamiento establecidos en la normativa vigente reguladora de la actividad.

2. La puesta en el mercado de productos cuya comercialización haya sido declarada prohibida por una norma o por una resolución administrativa, así como la comercialización de aquellos, que precisando autorización administrativa, carezcan de ella, siempre que no esté atribuida a otra autoridad.

3. El incumplimiento de las normas reguladoras de precios, incluidas las referentes a marcado y exhibición de los mismos.

4. La realización de transacciones en las que se imponga injustificadamente al consumidor condiciones, recargos o cobros indebidos, prestaciones accesorias no solicitadas o cantidades mínimas, así como la no aceptación de los medios de pago admitidos legalmente u ofertados.

5. El uso de prácticas comerciales desleales con los consumidores y usuarios y la realización de publicidad ilícita, infringiendo lo dispuesto por las disposiciones aplicables.

6. El incumplimiento de las obligaciones de información exigidas en la normativa aplicable.

7. La negativa o falta de expedición de la correspondiente factura o documento acreditativo de las transacciones comerciales o por la prestación de servicios, así como su emisión con incumplimiento de los requisitos preceptivos.

8. El no facilitar presupuesto previo en los casos en que sea obligatorio por la normativa correspondiente.

9. El no entregar resguardo de depósito en los casos en que sea obligatorio por la normativa correspondiente.

10. Realizar trabajos de reparación, instalación o similares al consumidor cuando no hayan sido solicitados o autorizados por éste.

11. La facturación de trabajos no realizados o de piezas de calidad inferior a la contratada.

12. Incluir en la oferta, promoción, publicidad o contrato, formatos, tamaños de letras o contrastes que dificulten su lectura y comprensión o que incumplan la normativa específica aplicable.

Artículo 66. Contratación a distancia y fuera de establecimientos mercantiles

Constituyen infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios en la contratación a distancia y fuera de establecimientos mercantiles:

1. El incumplimiento de las obligaciones que la regulación de contratos celebrados a distancia impone en materia de información y documentación que se debe suministrar al consumidor, de los plazos de ejecución y de devolución de cantidades abonadas, los envíos no solicitados por el consumidor con pretensión de cobro y el uso de técnicas de comunicación que requieran el consentimiento expreso previo o la falta de oposición del consumidor, cuando no concorra la circunstancia correspondiente.

2. El incumplimiento del régimen establecido en materia de contratos celebrados fuera de establecimientos mercantiles.

Artículo 67. Garantía y servicio posventa

Constituyen infracciones en materia de garantía:

1. La no entrega a los consumidores de documento de garantía en los términos previstos en su normativa específica.

2. La vulneración o inobservancia del derecho de garantía en la compra de bienes de consumo o prestación de servicios reconocidos en la normativa específica.

3. La no asunción o incumplimiento de la garantía comercial publicitada o entregada al consumidor en el momento de la adquisición de productos, bienes o servicios.

4. Poner a disposición de los consumidores bienes de uso duradero sin existir piezas de repuesto en la forma obligada, así como el incumplimiento, por quien en cada caso esté obligado, del deber de garantizar la existencia de repuestos en las condiciones establecidas por las leyes y reglamentos.

5. Publicitar o induir el consumidor a confiar en l'existència d'un servici tècnic postvenda quan açò no és cert, o no informar que està en un país diferent del domicili del consumidor, o que l'idioma per a relacionar-se és diferent de l'oficial d'Espanya o de l'utilitzat en el contracte.

Article 68. Informació i vigilància

Constituïxen infraccions en matèria d'informació, vigilància, investigació, inspecció, tramitació i execució:

1. La resistència, negativa o obstrucció a facilitar les tasques d'inspecció, a subministrar dades o informacions sol·licitades per les autoritats competents o els seus agents, en el curs de les funcions d'informació, vigilància, investigació, inspecció, tramitació i execució, ja siga per part del titular de l'establiment com de les persones que actuen sota la seua dependència, en el termini concedit.

2. El subministrament d'informació inexacta o incompleta o l'incompliment dels requeriments d'esmena d'irregularitats efectuats per les autoritats de consum o els seus agents.

3. La manipulació, trasllat o disposició en qualsevol forma de les mostres depositades reglamentàriament, o de les mercaderies decomisades o subjectes a mesures provisionals per les autoritats competents.

4. L'incompliment de les mesures provisionals, adoptades per les autoritats competents, en els procediments iniciats com a conseqüència de les actuacions de control efectuades per a la deguda protecció dels drets reconeguts en esta llei i normes aplicables, així com l'incompliment de les mesures que resulten necessàries per a assegurar l'eficàcia de les resolucions administratives que pogueren recaure en els procediments sancionadors.

5. L'excusa reiterada, negativa o resistent a la compareixença de les persones físiques o jurídiques, davant de les dependències pròpies o de les autoritats competents, sempre que medie requeriment notificat i exprés respecte d'això per part de les autoritats competents o els seus agents, per portar a cap les tasques d'informació, vigilància, investigació, inspecció, tramitació i execució.

6. La coacció, amenaça, represàlia i qualsevol altra forma de pressió exercida sobre els funcionaris encarregats de les actuacions a què es referix la present llei.

Article 69. Altres infraccions

Es consideraran també infraccions en matèria de consum:

1. La introducció de clàusules abusives en els contractes.

2. Les limitacions o exigències injustificades al dret del consumidor de posar fi als contractes de prestació de servicis o subministrament de productes de tracte successiu o continuat, l'obstaculització a l'exercici del dret del consumidor a través del procediment pactat, la falta de previsió d'este o la falta de comunicació a l'usuari del procediment per a donar-se de baixa en el servici.

3. Incloure en els contractes amb consumidors i usuaris reexpedicions a condicions generals o característiques contingudes en textos o documents que no es faciliten prèviament o simultàniament a la conclusió del contracte, o sense permetre a l'adherent una possibilitat efectiva de conèixer-ne l'existència, l'abast i el contingut en el moment de la celebració d'aquell.

4. La no tinença de fulls de reclamacions en model oficial a disposició dels consumidors i usuaris, així com la falta de la corresponent informació sobre estos fulls segons la normativa aplicable.

5. La negativa a facilitar els fulls de reclamacions al consumidor o usuari que els sol·licite.

6. La negativa a satisfer les demandes del consumidor o usuari, siga quina siga la seua nacionalitat o lloc de residència, quan la seua satisfacció estiga dins de les disponibilitats de l'empresari, així com qualsevol forma de discriminació respecte a les indicades demandes, sense que això menyscapse la possibilitat d'establir diferències en les condicions d'accés directament justificades per criteris objectius.

7. Les conductes discriminatòries en l'accés als béns i la prestació dels servicis, i en especial les previstes com a tals en la Llei Orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes.

5. Publicitar o induir al consumidor a confiar en la existència de un servicio técnico posventa cuando esto no es cierto, o no informar que está en un país distinto del domicilio del consumidor, o que el idioma para relacionarse es distinto del oficial de España o del utilizado en el contrato.

Artículo 68. Información y vigilancia

Constituyen infracciones en materia de información, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución:

1. La resistencia, negativa u obstrucción a facilitar las labores de inspección, a 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, ya sea por parte del titular del establecimiento como de las personas que actúen bajo su dependencia, en el plazo concedido.

2. El suministro de información inexacta o incompleta o el incumplimiento de los requerimientos de subsanación de irregularidades efectuados por las autoridades de consumo o sus agentes.

3. La manipulación, traslado o disposición en cualquier forma de las muestras depositadas reglamentariamente, o de las mercancías decomisadas o sujetas a medidas provisionales por las autoridades competentes.

4. El incumplimiento de las medidas provisionales, adoptadas por las autoridades competentes, en los procedimientos iniciados como consecuencia de las actuaciones de control efectuadas para la debida protección de los derechos reconocidos en esta ley y normas aplicables, así como el incumplimiento de las medidas que resultan necesarias para asegurar la eficacia de las resoluciones administrativas que pudieran recaer en los procedimientos sancionadores.

5. La excusa reiterada, negativa o resistencia a la comparecencia de las personas físicas o jurídicas, ante las dependencias propias o de las autoridades competentes, siempre que medie requerimiento notificado y expreso al respecto por parte de las autoridades competentes o sus agentes en desarrollo de las labores de información, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución.

6. La coacción, amenaza, represalia y cualquier otra forma de presión ejercida sobre los funcionarios encargados de las actuaciones a que se refiere la presente ley.

Artículo 69. Otras infracciones

Se considerarán también como infracciones en materia de consumo:

1. La introducción de cláusulas abusivas en los contratos.

2. Las limitaciones o exigencias injustificadas al derecho del consumidor de poner fin a los contratos de prestación de servicios o suministro de productos de tracto sucesivo o continuado, la obstaculización al ejercicio de tal derecho del consumidor a través del procedimiento pactado, la falta de previsión de éste o la falta de comunicación al usuario del procedimiento para darse de baja en el servicio.

3. Incluir en los contratos con consumidores y usuarios reenvíos a condiciones generales o características contenidas en textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, o sin permitir al adherente una posibilidad efectiva de conocer su existencia, alcance y contenido en el momento de la celebración de aquel.

4. La no tenencia de hojas de reclamaciones en modelo oficial a disposición de los consumidores y usuarios, así como la falta de la correspondiente información sobre las mismas según la normativa aplicable.

5. La negativa a facilitar las hojas de reclamaciones al consumidor o usuario que las solicite.

6. La negativa a satisfacer las demandas del consumidor o usuario, cualquiera que sea su nacionalidad o lugar de residencia, cuando su satisfacción esté dentro de las disponibilidades del empresario, así como cualquier forma de discriminación con respecto a las referidas demandas, sin que ello menoscabe la posibilidad de establecer diferencias en las condiciones de acceso directamente justificadas por criterios objetivos.

7. Las conductas discriminatorias en el acceso a los bienes y la prestación de los servicios, y en especial las previstas como tales en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

8. Realitzar qualsevol conducta que comporte un incompliment dels deures, prohibicions i requisits establits legalment o reglamentàriament en benefici dels consumidors si, després del requeriment de l'administració i el transcurs del temps concedit per a això, no es porten a cap les correccions oportunes.

9. Qualsevol altre incompliment dels requisits, obligacions o prohibicions establides en la legislació en matèria de defensa dels consumidors i usuaris.

Article 70. Qualificació de les infraccions

1. Totes les accions o omissions recollides en els articles anteriors tindran la qualificació de lleus, excepte les assenyalades en els punts 2 i 3 d'este article.

2. En tot cas seran qualificades com a greus les infraccions següents:

- a) Les dels punts 1 i 2 de l'article 63.
- b) Les del punt 3 de l'article 63 quan afecten un col·lectiu objecte d'especial protecció.
- c) Les de l'article 64 quan afecte un nombre considerable de consumidors i usuaris.
- d) Les del punt 2 de l'article 65.
- e) La del punt 3 de l'article 65 quan pugua resultar afectat un col·lectiu important de consumidors i usuaris o es realitzen reiteradament o deliberadament.
- f) Les del punt 4 de l'article 65 quan resulte afectat un nombre considerable de consumidors.
- g) Les del punt 5 de l'article 65.
- h) Les del punt 11 de l'article 65 quan la no realització del treball o la posada de peces d'inferior qualitat inferior puguen representar un risc per a la salut o seguretat dels consumidors i usuaris.
- i) Les descrites en l'article 66.
- j) La dels punts 2 i 3 de l'article 67 quan pugua resultar afectat un col·lectiu important de consumidors i usuaris o es realitzen reiteradament o deliberadament.
- k) Les del punt 1 de l'article 68 quan hi haja reiteració de la conducta per l'infractor, o si es tracta d'un distribuïdor, importador o fabricant no facilite la informació requerida per a la retirada d'un producte que pugua afectar la salut o seguretat dels consumidors i usuaris.
- l) Les del punt 2 de l'article 68 quan de la informació facilitada s'ometen dades que puguen afectar la salut o seguretat dels consumidors i usuaris.
- m) Les que obstaculitzen les tasques d'inspecció dels punts 3 i 6 de l'article 68.
- n) L'assenyalada en el punt 1 de l'article 69.
- o) Les que puguen afectar un nombre important de consumidors i usuaris o s'actue dolosament o negligentment en cas del punt 5 de l'article 69.
- p) La comissió de dues infraccions lleus l'any immediatament anterior.

3. Les infraccions qualificades com a greus, d'acord amb els apartats anteriors, tindran la qualificació de molt greus quan concórrega alguna de les circumstàncies següents:

- a) Greu risc per a la salut.
- b) Que produïsquen una alteració social greu que origine alarma o desconfiança en els consumidors o afecte desfavorablement un sector econòmic.
- c) Que la negativa a facilitar informació o prestar col·laboració als servicis de control o inspecció siga absoluta.
- d) Que l'infractor gaudisca de posició de domini en el mercat, o quan mitjançant estes infraccions obtinga uns beneficis desproporcionats.
- e) La comissió d'una infracció greu l'any immediatament anterior, sempre que no siga al seu torn conseqüència de l'aplicació de la lletra p de l'apartat anterior.

CAPÍTOL III *Sancions*

Article 71. Import de les sancions

1. Les infraccions seran sancionades amb advertència o multes compreses entre els imports que s'indiquen, de conformitat amb la normativa bàsica estatal:

8. Realizar cualquier conducta que suponga un incumplimiento de los deberes, prohibiciones y requisitos establecidos legal o reglamentariamente en beneficio de los consumidores si, tras el requerimiento de la administración y el transcurso del tiempo concedido para ello, no se realizan las correcciones oportunas.

9. Cualquier otro incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en la legislación en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

Artículo 70. Calificación de las infracciones

1. Todas las acciones u omisiones recogidas en los artículos anteriores tendrán la calificación de leves, salvo las señaladas en los puntos 2 y 3 de este artículo.

2. En todo caso serán calificadas como graves las siguientes infracciones:

- a) Las de los puntos 1 y 2 del artículo 63.
- b) Las del punto 3 del artículo 63 cuando afecten a un colectivo objeto de especial protección.
- c) Las del artículo 64 cuando afecte a un número considerable de consumidores y usuarios.
- d) Las del punto 2 del artículo 65.
- e) La del punto 3 del artículo 65 cuando pueda resultar afectado un colectivo importante de consumidores y usuarios o se realicen reiterada o deliberadamente.
- f) Las del punto 4 del artículo 65 cuando resulte afectado un número considerable de consumidores.
- g) Las del punto 5 del artículo 65.
- h) Las del punto 11 del artículo 65 cuando la no realización del trabajo o la puesta de piezas de inferior calidad inferior puedan suponer un riesgo para la salud o seguridad de los consumidores y usuarios.
- i) Las descritas en el artículo 66.
- j) La de los puntos 2 y 3 del artículo 67 cuando pueda resultar afectado un colectivo importante de consumidores y usuarios o se realicen reiterada o deliberadamente.

k) Las del punto 1 del artículo 68 cuando exista reiteración de la conducta por el infractor o tratándose de un distribuïdor, importador o fabricante no facilite la información requerida para la retirada de un producto que pueda afectar a la salud o seguridad de los consumidores y usuarios.

l) Las del punto 2 del artículo 68 cuando de la información facilitada se omitan datos que puedan afectar a la salud o seguridad de los consumidores y usuarios.

m) Las que obstaculicen las tareas de inspección de los puntos 3 y 6 del artículo 68.

n) La señalada en el punto 1 del artículo 69.

o) Las que puedan afectar a un número importante de consumidores y usuarios o se actúe dolosa o negligentemente en caso del punto 5 del artículo 69.

p) La comisión de dos infracciones leves en el año inmediatamente anterior.

3. Las infracciones calificadas como graves, de acuerdo con los apartados anteriores, tendrán la calificación de muy graves cuando concorra alguna de las siguientes circunstancias:

- a) Grave riesgo para la salud.
- b) Que produzcan una alteración social grave, originando alarma o desconfianza en los consumidores o afectando desfavorablemente a un sector económico.
- c) Que la negativa a facilitar información o prestar colaboración a los servicios de control o inspección sea absoluta.
- d) Que el infractor goce de posición de dominio en el mercado, o cuando mediante tales infracciones obtenga unos beneficios desproporcionados.
- e) La comisión de una infracción grave en el año inmediatamente anterior, siempre y cuando no sea a su vez consecuencia de la aplicación de la letra p del apartado anterior.

CAPÍTULO III *Sanciones*

Artículo 71. Importe de las sanciones

1. Las infracciones serán sancionadas con apercibimiento o multas comprendidas entre los importes que se indican, de conformidad con la normativa básica estatal:

a) Infraccions lleus: advertència o multa fins a 3.005,06 euros. La sanció consistent en advertència només podrà imposar-se, una única vegada, per simples incompliments formals o desatenció a les simples indicacions de l'autoritat administrativa, quan siguen corregits durant la instrucció de l'expedient.

b) Infraccions greus: entre 3.005,07 i 15.025,30 euros.

c) Infraccions molt greus: entre 15.025,31 i 601.012,10 euros.

La imposició de sancions pecuniàries es farà de manera que la comissió de les infraccions no resulte més beneficiosa per a l'infractor que el compliment de la norma infringida, per la qual cosa la quantia de la sanció en infraccions greus o molt greus podrà superar-se fins a arribar al quintuple del valor dels béns o servicis objecte de la infracció.

2. Les anteriors quanties es trobaran, al seu torn, dividides d'acord amb el següent esquema:

a) Infraccions lleus:

– Grau mínim, des d'advertència fins a 1.000 euros

– Grau mitjà, entre 1.000,01 i 2.000 euros

– Grau màxim, entre 2.000,01 i 3.005,06 euros

b) Infraccions greus:

– Grau mínim, entre 3.005,07 i 7.000 euros

– Grau mitjà, entre 7.000,01 i 11.000 euros

– Grau màxim, entre 11.000,01 i 15.025,30 euros

c) Infraccions molt greus:

– Grau mínim, entre 15.025,31 i 210.000 euros

– Grau mitjà, entre 210.000,01 i 405.000 euros

– Grau màxim, entre 405.000,01 i 601.012,10 euros

3. La graduació de les sancions es farà atenent la concurrència d'alguna de les circumstàncies següents:

a) Risc per a la salut.

b) Que s'incórrega en negligència greu o intencionalitat.

c) La situació rellevant en un sector del mercat.

d) Que el benefici il·lícit obtingut siga desproporcionat en relació amb el valor del producte, bé o servici.

e) Que pugua afectar previsiblement un nombre considerable de consumidors contractants amb l'infractor.

f) Que afecte un grup de persones pertanyents a un col·lectiu objecte d'especial protecció.

g) Reincidència, per comissió d'una infracció de la mateixa naturalesa, sancionada per resolució ferma l'any immediatament anterior.

h) L'incompliment reiterat de les prohibicions i requeriments realitzats formalment.

i) Que hi haja reiteració, en haver sigut sancionat per resolució ferma per la comissió d'altres infraccions tipificades en la normativa de protecció als consumidors, en els dos anys anteriors a la comissió de la nova infracció.

j) Els danys i perjudicis causats als consumidors i usuaris.

k) La reparació dels danys i perjudicis causats als consumidors.

l) La rectificació de les irregularitats que han motivat la incoació de l'expedient.

4. Si iniciat un procediment sancionador, l'infractor reconeix la seua responsabilitat i acredita haver rectificat les circumstàncies constituents de la infracció comesa, tot això amb anterioritat a què es dicte la resolució de l'expedient, este es podrà resoldre directament, amb la imposició de la sanció corresponent a la quantia mínima de cada un dels graus, o si és el cas, amb la sanció d'advertència.

5. Si resolt l'expedient, l'infractor ingressa la quantia de la sanció imposada dins dels quinze dies següents a la notificació, li serà descomptat un 20 per cent de l'import.

Article 72. Sancions complementàries per a les infraccions greus i molt greus

1. En el supòsit d'infraccions molt greus, podrà acordar-se el tancament temporal de l'establiment, instal·lació o servici per un termini màxim de cinc anys. En este cas s'aplicarà la legislació laboral en relació amb les obligacions de l'empresa enfront dels treballadors.

2. L'autoritat competent per a resoldre l'expedient podrà acordar com a sancions accessòries:

a) Infracciones leves: apercibimiento o multa hasta 3.005,06 euros. La sanción consistente en apercibimiento sólo podrá imponerse, por una sola vez, por meros incumplimientos formales o desatención a las simples indicaciones de la autoridad administrativa, cuando sean corregidos durante la instrucción del expediente.

b) Infracciones graves: entre 3.005,07 y 15.025,30 euros.

c) Infracciones muy graves: entre 15.025,31 y 601.012,10 euros.

La imposición de sanciones pecuniarias se hará de manera que la comisión de las infracciones no resulte más beneficiosa para el infractor que el cumplimiento de la norma infringida, por lo que la cuantía de la sanción en infracciones graves o muy graves podrá rebasarse hasta alcanzar el quintuplo del valor de los bienes o servicios objeto de la infracción.

2. Las anteriores cuantías se encontrarán, a su vez, divididas conforme al siguiente esquema:

a) Infracciones leves:

– Grado mínimo, desde apercibimiento hasta 1.000 euros.

– Grado medio, entre 1.000,01 y 2.000 euros.

– Grado máximo, entre 2.000,01 y 3.005,06 euros.

b) Infracciones graves:

– Grado mínimo, entre 3.005,07 y 7.000 euros.

– Grado medio, entre 7.000,01 y 11.000 euros.

– Grado máximo, entre 11.000,01 y 15.025,30 euros.

c) Infracciones muy graves:

– Grado mínimo, entre 15.025,31 y 210.000 euros.

– Grado medio, entre 210.000,01 y 405.000 euros.

– Grado máximo, entre 405.000,01 y 601.012,10 euros.

3. La graduación de las sanciones se hará atendiendo a la concurrencia de alguna de las siguientes circunstancias:

a) Riesgo para la salud.

b) Que se incurra en negligencia grave o intencionalidad.

c) La situación relevante en un sector del mercado.

d) Que el beneficio ilícito obtenido sea desproporcionado en relación con el valor del producto, bien o servicio.

e) Que pueda afectar previsiblemente a un número considerable de consumidores contratantes con el infractor.

f) Que afecte a un grupo de personas perteneciente a un colectivo objeto de especial protección.

g) Reincidencia, por comisión de una infracción de la misma naturaleza, sancionada por resolución firme en el año inmediatamente anterior.

h) El incumplimiento reiterado de las prohibiciones y requerimientos realizados formalmente.

i) Que exista reiteración, al haber sido sancionado por resolución firme por la comisión de otras infracciones tipificadas en la normativa de protección a los consumidores, en los dos años anteriores a la comisión de la nueva infracción.

j) Los daños y perjuicios causados a los consumidores y usuarios.

k) La reparación de los daños y perjuicios causados a los consumidores.

l) La rectificación de las irregularidades que han motivado la incoación del expediente.

4. Si iniciado un procedimiento sancionador el infractor reconoce su responsabilidad y acredita haber rectificado las circunstancias constitutivas de la infracción cometida, todo ello con anterioridad a que se dicte la resolución del expediente, se podrá resolver directamente éste, con la imposición de la sanción correspondiente a la cuantía mínima de cada uno de los grados, o en su caso, con la sanción de apercibimiento.

5. Si resuelto el expediente, el infractor ingresa la cuantía de la sanción impuesta dentro de los quince días siguientes a la notificación de la misma, le será descontado un 20 por ciento de su importe.

Artículo 72. Sanciones complementarias para las infracciones graves y muy graves

1. En el supuesto de infracciones muy graves, podrá acordarse el cierre temporal del establecimiento, instalación o servicio por un plazo máximo de cinco años. En tal caso será de aplicación la legislación laboral en relación con las obligaciones de la empresa frente a los trabajadores.

2. La autoridad competente para resolver el expediente podrá acordar, como sanciones accesorias:

a) El decomís de la mercaderia adulterada, deteriorada, fraudulenta, no identificada o que pugua comportar risc per a la salut o els interessos econòmics dels consumidors.

L'administració decidirà, en la mateixa resolució sancionadora, o amb posterioritat, la destinació que, dins de les previsions que reglamentàriament s'establisquen, haja de donar-se als objectes decomissats.

Aniran a càrrec de l'infractor les despeses que originen les operacions d'intervenció, transport, depòsit i destrucció dels béns i productes, així com totes les altres que siguen necessàries per a assegurar-ne la destinació final.

b) La publicitat de les sancions imposades, quan hagen adquirit ferma en via administrativa, ha de fer referència als noms i als cognoms de les persones físiques responsables, la denominació o la raó social de les persones jurídiques responsables, la naturalesa i la qualificació de les infraccions i la quantia de les sancions. La publicitat es farà en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana* i també podrà fer-se a través dels mitjans de comunicació social que es consideren adequats a fi de prevenir futures conductes infractores. El cost de la publicació de les resolucions haurà d'anar a càrrec de la persona o l'empresa sancionada. Aquesta informació es facilitarà al Consell de Consumidors i d'Usuaris de la Comunitat Valenciana.

3. En els supòsits d'infraccions comeses en la comercialització de productes perillosos, per pràctiques comercials deslleials, publicitat il·lícita, garanties o existència de clàusules abusives, podrà imposar-se a l'empresa l'obligació d'advertir els consumidors afectats, bé individualment quan estiguen identificats, bé mitjançant la inserció d'anuncis en mitjans de comunicació social.

4. El Consell podrà acordar, per a les infraccions molt greus, la supressió, cancel·lació o suspensió total de qualsevol classe d'ajudes, crèdits o subvencions, reconeguts o sol·licitats en qualsevol dels òrgans o de les empreses públiques de la Generalitat.

5. Les empreses sancionades per la comissió d'infraccions molt greus podran ser inhabilitades per a contractar amb l'administració durant un període màxim de cinc anys, a partir de la data en què siga ferma i definitiva la sanció imposada.

CAPÍTOL IV *Prescripció*

Article 73. Prescripció de les infraccions

1. Les infraccions a què es referix la present llei prescriuran pel transcurs dels terminis següents: les molt greus als tres anys, les greus als dos anys i les lleus a l'any, comptats tots estos des del dia en què la infracció s'haguera comés.

2. A l'efecte del còmput del termini de prescripció, es tindran en compte les regles següents:

a) S'entendrà comesa la infracció el dia de finalització de l'activitat o el de l'últim acte amb què la infracció estiga plenament consumada.

b) En el cas d'infracció continuada, el termini començarà a comptar-se des del dia en què es va realitzar l'última de les accions típiques incloses en aquella.

c) En el cas d'infracció permanent, el termini començarà a comptar-se des que es pose fi a la situació il·lícita creada.

d) En el cas que els fets constitutius de la infracció foren desconeguts de manera general per no tenir qualsevol signe extern, el termini es computarà des que es manifesten.

Article 74. Interrupció del termini de prescripció

1. La prescripció de les infraccions s'interrompra en els termes previstos en la Llei de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú.

2. Sense perjudici del que preveu l'apartat anterior, interrompra la prescripció de les infraccions l'obertura d'un procés en via penal o la tramitació d'un altre procediment administratiu sancionador que impidiren iniciar o continuar el procediment sancionador previst en la present llei.

a) El decomiso de la mercaderia adulterada, deteriorada, fraudulenta, no identificada o que pueda entrañar riesgo para la salud o intereses económicos de los consumidores.

La administració decidirà, en la mateixa resolució sancionadora, o con posterioridad, el destino que, dentro de las previsions que reglamentariamente se establezcan, haya de darse a los objetos decomisados.

Serán de cuenta del infractor los gastos que originen las operaciones de intervención, transporte, depósito y destrucción de los bienes y productos, así como cuantos otros sean necesarios para asegurar el destino final de los mismos.

b) La publicidad de las sanciones impuestas, cuando hayan adquirido firmeza en vía administrativa, debe hacer referencia a los nombres y apellidos de las personas físicas responsables, la denominación o razón social de las personas jurídicas responsables, la naturaleza y la calificación de las infracciones y la cuantía de las sanciones. La publicidad se hará en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana* y también podrá hacerse a través de los medios de comunicación social que se consideren adecuados con el fin de prevenir futuras conductas infractoras. El coste de la publicación de las resoluciones deberá correr a cargo de la persona o empresa sancionada. Esta información se facilitará al Consejo de Consumidores y de Usuarios de la Comunitat Valenciana.

3. En los supuestos de infracciones cometidas en la comercialización de productos peligrosos, por prácticas comerciales desleales, publicidad ilícita, garantías o existencia de cláusulas abusivas, podrá imponerse a la empresa la obligación de advertir a los consumidores afectados, bien individualmente cuando estén identificados, bien mediante la inserción de anuncios en medios de comunicación social.

4. El Consell podrà acordar, para las infracciones muy graves, la supresión, cancelación o suspensión total de toda clase de ayudas, créditos o subvenciones, reconocidos o solicitados en cualquiera de los órganos o de las empresas públicas de la Generalitat.

5. Las empresas sancionadas por la comisión de infracciones muy graves podrán ser inhabilitadas para contratar con la administración durante un período máximo de cinco años, a partir de la fecha en que sea firme y definitiva la sanción impuesta.

CAPÍTULO IV *Prescripción*

Artículo 73. Prescripción de las infracciones

1. Las infracciones a que se refiere la presente ley prescribirán por el transcurso de los siguientes plazos: las muy graves a los tres años, las graves a los dos años y las leves al año, contados todos ellos desde el día en que la infracción se hubiera cometido.

2. A los efectos del cómputo del plazo de prescripción, se tendrán en cuenta las reglas siguientes:

a) Se entenderá cometida la infracción el día de finalización de la actividad o el del último acto con el que la infracción esté plenamente consumada.

b) En el caso de infracción continuada, el plazo comenzará a contarse desde el día en que se realizó la última de las acciones típicas incluidas en aquella.

c) En el caso de infracción permanente, el plazo empezará a contarse desde que se ponga fin a la situación ilícita creada.

d) En el caso de que los hechos constitutivos de la infracción fueran desconocidos de manera general por carecer de cualquier signo externo, el plazo se computará desde su manifestación.

Artículo 74. Interrupción del plazo de prescripción

1. La prescripción de las infracciones se interrumpirá en los términos previstos en la Ley de Régimen Jurídico de las administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

2. Sin perjuicio de lo previsto en el apartado anterior, interrumpirá la prescripción de las infracciones la apertura de un proceso en via penal o la tramitación de otro procedimiento administrativo sancionador que impidieran iniciar o continuar el procedimiento sancionador previsto en la presente ley.

Article 75. Prescripció de les sancions

1. Les sancions a què es referix la present llei prescriuran pel transcurs del termini de quatre anys des que adquirisquen fermesa en via administrativa.

2. La prescripció de les sancions s'interromprà en els termes previstos en la Llei de Règim Jurídic de les Administracions públiques i del Procediment Administratiu Comú.

CAPÍTOL V
Procediment

Article 76. Procediment

1. La imposició de les sancions previstes en la present llei requerirà la tramitació d'un procediment en els termes previstos reglamentàriament.

2. El termini màxim en què ha de notificar-se la resolució expressa d'un procediment sancionador serà de sis mesos comptats des de la data de l'acord d'iniciació, transcorregut el qual se'n produirà la caducitat.

La declaració de caducitat de l'expedient no impedirà la incoació d'un nou expedient si no hagueren prescrit les infraccions.

3. Les sol·licituds d'anàlisis contradictòries interrompren el termini de caducitat del procediment fins que se'n reben els resultats. El mateix ocorrerà amb les anàlisis diriments que fóra necessari efectuar.

TÍTOL V
Solució extrajudicial de conflictes

Article 77. Foment de les solucions extrajudicials de conflictes

Sense perjudici de les accions legals i competències que pertanyen a l'àmbit dels òrgans judicials, les administracions públiques de la Comunitat Valenciana, en l'àmbit de les respectives competències, facilitaran, en col·laboració amb les associacions de consumidors i organitzacions empresarials de la Comunitat Valenciana i amb l'administració de l'Estat, la disponibilitat per als consumidors de sistemes operatius de resolució extrajudicial voluntària i amistosa de conflictes i reclamacions que els afecten com a tals, sempre que no es tracte de supòsits en què concórrega intoxicació, lesió o mort, ni hi haja indicis racionals de delictes.

Article 78. Mediació de consum

1. La mediació de consum és un mecanisme pel qual les parts d'un conflicte, de forma totalment voluntària, són assistides per un mediador imparcial per aconseguir, per si mateixes, un acord per a la resolució del conflicte.

2. Els procediments de mediació de consum que desenvolupen les administracions públiques i les entitats privades de la Comunitat Valenciana hauran d'ajustar-se als principis de voluntarietat, confidencialitat, imparcialitat, transparència, eficàcia i equitat.

3. Les administracions públiques de la Comunitat Valenciana garantirán la formació permanent dels mediadors de consum.

Article 79. Arbitratge de consum

1. Les administracions públiques de la Comunitat Valenciana, en l'àmbit de les respectives competències, hauran de potenciar i fomentar el desenvolupament del Sistema Arbitral de Consum, i el dotaran per a això dels mitjans materials i humans que siguen necessaris. Per a este fi, hauran d'articular-se mecanismes eficaços mitjançant els quals difondre de manera suficient l'arbitratge com a mitjà de resolució extrajudicial de conflictes en matèria de consum.

2. En l'organització de l'arbitratge de consum, les juntes arbitrials de consum constituïdes a la Comunitat Valenciana disposaran d'una unitat d'arbitratge i una unitat de mediació en el procediment arbitral, d'acord amb el que estableix la normativa general de l'arbitratge de consum, el funcionament de les quals serà objecte de desplegament reglamentari.

3. Les juntes arbitrials de consum constituïdes a la Comunitat Valenciana, en el marc del que s'ha disposat en la normativa general d'arbitratge de consum per als arbitratges sectorials, desenvoluparan l'arbitratge de consum turístic amb les especialitats pròpies de la matèria,

Artículo 75. Prescripción de las sanciones

1. Las sanciones a que se refiere la presente ley prescribirán por el transcurso del plazo de cuatro años desde que adquieran firmeza en vía administrativa.

2. La prescripción de las sanciones se interrumpirá en los términos previstos en la Ley de Régimen Jurídico de las administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

CAPÍTULO V
Procedimiento

Artículo 76. Procedimiento

1. La imposición de las sanciones previstas en la presente ley requerirá la tramitación de un procedimiento en los términos previstos reglamentariamente.

2. El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa de un procedimiento sancionador será de seis meses contados desde la fecha del acuerdo de iniciación, transcurrido el cual se producirá la caducidad del mismo.

La declaración de caducidad del expediente no impedirá la incoación de un nuevo expediente si no hubiesen prescrito las infracciones.

3. Las solicitudes de análisis contradictorios interrumpirán el plazo de caducidad del procedimiento hasta que se reciban sus resultados. Lo mismo ocurrirá con los análisis dirimentes que fuera necesario practicar.

TÍTULO V
Solución extrajudicial de conflictos

Artículo 77. Fomento de las soluciones extrajudiciales de conflictos

Sin perjuicio de las acciones legales y competencias que pertenezcan al ámbito de los órganos judiciales, las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, en el ámbito de sus respectivas competencias, propiciarán, en colaboración con las asociaciones de consumidores y organizaciones empresariales de la Comunitat Valenciana y con la administración del Estado, la disponibilidad para los consumidores de sistemas operativos de resolución extrajudicial voluntaria y amistosa de conflictos y reclamaciones que les afecten como tales, siempre que no se trate de supuestos en los que concorra intoxicación, lesión o muerte, ni existan indicios racionales de delito.

Artículo 78. Mediación de consumo

1. La mediación de consumo es un mecanismo por el que las partes de un conflicto, de forma totalmente voluntaria, son asistidas por un mediador imparcial para alcanzar, por sí mismas, un acuerdo para su resolución.

2. Los procedimientos de mediación de consumo que desarrollen las administraciones públicas y las entidades privadas de la Comunitat Valenciana deberán atenerse a los principios de voluntariedad, confidencialidad, imparcialidad, transparencia, eficacia y equidad.

3. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana garantizarán la formación permanente de los mediadores de consumo.

Artículo 79. Arbitraje de consumo

1. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, en el ámbito de sus respectivas competencias, deberán potenciar y fomentar el desarrollo del Sistema Arbitral de Consumo, dotándolo para ello de los medios materiales y humanos que fueran necesarios. Para tal fin, habrán de articularse mecanismos eficaces mediante los cuales difundir de manera suficiente el arbitraje como medio de resolución extrajudicial de conflictos en materia de consumo.

2. En su organización, las Juntas Arbitrales de Consumo constituidas en la Comunitat Valenciana contarán con una unidad de arbitraje y una unidad de mediación en el procedimiento arbitral, con arreglo a lo establecido en la normativa general del arbitraje de consumo, cuyo funcionamiento será objeto de desarrollo reglamentario.

3. Las juntas arbitrales de consumo constituidas en la Comunitat Valenciana, en el marco de lo dispuesto por la normativa general de arbitraje de consumo para los arbitrajes sectoriales, desarrollarán el arbitraje de consumo turístico con las especialidades propias de la materia,

atenent el caràcter turístic de la Comunitat Valenciana, així com aquells altres arbitratges sectorials que es puguen establir.

4. Les juntes arbitral de consum de la Comunitat Valenciana, en els termes acordats per les administracions públiques competents, podran realitzar el suport administratiu de l'arbitratge de transports sempre que una de les parts tinga la consideració legal de consumidor, amb l'objecte de resoldre les controvèrsies sorgides en relació amb el compliment dels contractes de transport terrestre i de les activitats auxiliars i complementàries del transport per carretera.

5. En l'exercici de les seues competències i en el marc de la normativa aplicable, les juntes arbitral de consum de la Comunitat Valenciana utilitzaran els mitjans electrònics i telemàtics en la tramitació dels procediments arbitral, sempre que es garantisca la seguretat jurídica dels tràmits; igualment s'empraran els sistemes de comunicació per videoconferència, sempre que puga acreditar-se la identitat dels compareixents.

6. Les administracions públiques de la Comunitat Valenciana, en l'àmbit de les respectives competències, promouran l'adhesió al Sistema Arbitral de Consum de les associacions de consumidors i organitzacions empresarials i professionals, i podran subscriure convenis de col·laboració per al foment d'este sistema.

7. La Generalitat, en col·laboració amb les entitats públiques que desenvolupen actuacions en matèria d'arbitratge, garantirà la formació continuada d'àrbitres, en el marc del que disposa la normativa general d'arbitratge de consum.

Article 80. El sector públic i l'adhesió a l'arbitratge de consum

1. Les entitats o empreses que conformen el sector públic de la Comunitat Valenciana, que proveesquen béns, productes, serveis, activitats o funcions destinats a consumidors finals en règim de dret privat, presentaran oferta pública de sotmetiment al sistema arbitral de consum a través de la Junta Arbitral de Consum de la Comunitat Valenciana, amb l'acord previ de l'òrgan de govern corresponent de l'entitat.

2. Les administracions públiques de la Comunitat Valenciana, en l'àmbit de les competències respectives, propiciarán que les entitats o empreses que gestionen serveis públics, serveis d'interès general o serveis universals en règim de concessió administrativa o que resulten adjudicatàries de contractes públics s'adheresquen al sistema arbitral de consum.

3. La Generalitat considerarà l'adhesió a l'arbitratge de consum com a requisit o mèrit objectiu en la valoració dels premis a la qualitat o en la concessió de distintius de qualitat que tinga establerts o puga crear.

4. Les administracions públiques de la Comunitat Valenciana han de tenir en compte l'adhesió a l'arbitratge de consum en l'atorgament d'ajudes i subvencions a les empreses i als establiments que ofereixen béns o serveis als consumidors i als usuaris.

DISPOSICIÓ ADDICIONAL

Única. Modificació de la Llei 8/2004, de 20 d'octubre, de la Generalitat, de l'Habitatge de la Comunitat Valenciana

Es modifiquen els paràgrafs 1 i 4 de l'article 15 de la Llei 8/2004, de 20 d'octubre, de la Generalitat, de l'Habitatge de la Comunitat Valenciana, «Pagaments anticipats del preu de l'habitatge», que queda redactat de la manera següent:

«La percepció per promotors o gestors de quantitats anticipades a compte del preu, en les compravendes d'habitatges efectuades abans d'iniciar-ne la construcció o durant esta, es garantirán mitjançant una assegurança o aval que indemnitze l'incompliment del contracte, en els termes establits per la Llei 57/1968, de 27 de juliol, i la Llei 38/1999, de 5 de novembre, sobre Ordenació de l'Edificació, que serà aplicable a la promoció de tota classe d'habitatges, inclosos els que es realitzen en règim de comunitat de propietaris o societat cooperativa».

«En els contractes de compravenda es farà constar l'obligació de tornar les quantitats lliurades a compte més els interessos legals fins al moment efectiu de la seua devolució, per als supòsits d'incompliment del termini d'inici o acabament de les obres de construcció o per al cas de no haver-se obtingut la llicència d'ocupació o, si és el cas, la cèdula

atendiendo al carácter turístico de la Comunitat Valenciana, así como aquellos otros arbitrajes sectoriales que se puedan establecer.

4. Las juntas arbitrales de consumo de la Comunitat Valenciana, en los términos acordados por las administraciones públicas competentes, podrán realizar el soporte administrativo del arbitraje de transportes siempre que una de las partes tenga la consideración legal de consumidor, con el objeto de resolver las controversias surgidas en relación con el cumplimiento de los contratos de transporte terrestre y de las actividades auxiliares y complementarias del transporte por carretera.

5. En el ejercicio de sus competencias y en el marco de la normativa aplicable, las juntas arbitrales de consumo de la Comunitat Valenciana emplearán los medios electrónicos y telemáticos en la tramitación de los procedimientos arbitrales, siempre que se garantice la seguridad jurídica de los trámites; igualmente se emplearán los sistemas de comunicación por videoconferencia, siempre y cuando pueda acreditarse la identidad de los comparecientes.

6. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, en el ámbito de sus respectivas competencias, promoverán la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de las asociaciones de consumidores y organizaciones empresariales y profesionales, pudiendo suscribir convenios de colaboración para el fomento de dicho sistema.

7. La Generalitat, en colaboración con las entidades públicas que desarrollen actuaciones en materia de arbitraje, garantizará la formación continuada de árbitros, en el marco de lo dispuesto en la normativa general de arbitraje de consumo.

Artículo 80. El sector público y la adhesión al arbitraje de consumo

1. Las entidades o empresas que conformen el sector público de la Comunitat Valenciana, que provean bienes, productos, servicios, actividades o funciones destinados a consumidores finales en régimen de derecho privado, presentarán oferta pública de sometimiento al sistema arbitral de consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunitat Valenciana, previo acuerdo del órgano de gobierno correspondiente de la entidad.

2. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, en el ámbito de sus respectivas competencias, propiciarán que las entidades o empresas que gestionen servicios públicos, servicios de interés general o servicios universales en régimen de concesión administrativa o que resulten adjudicatarias de contratos públicos se adhieran al sistema arbitral de consumo.

3. La Generalitat considerarà la adhesión al arbitraje de consumo como requisito o mérito objetivo en la valoración de los premios a la calidad o en la concesión de distintivos de calidad que tenga establecidos o pueda crear.

4. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana deben tener en cuenta la adhesión al arbitraje de consumo en el otorgamiento de ayudas y subvenciones a las empresas y a los establecimientos que ofrecen bienes o servicios a los consumidores y usuarios.

DISPOSICIÓ ADDICIONAL

Única. Modificació de la Ley 8/2004, de 20 de octubre, de la Generalitat, de la Vivienda de la Comunitat Valenciana

Se modifican los párrafos 1 y 4 del artículo 15 de la Ley 8/2004, de 20 de octubre, de la Generalitat, de la Vivienda de la Comunitat Valenciana, «Pagos anticipados del precio de la vivienda», que queda redactado de la siguiente forma:

«La percepción por promotores o gestores de cantidades anticipadas a cuenta del precio, en las compraventas de viviendas efectuadas antes de iniciar la construcción o durante la misma, se garantizarán mediante un seguro o aval que indemnice el incumplimiento del contrato, en los términos establecidos por la Ley 57/1968, de 27 de julio, y la Ley 38/1999, de 5 de noviembre, sobre Ordenación de la Edificación, que será de aplicación a la promoción de toda clase de viviendas, incluidas las que se realicen en régimen de comunidad de propietarios o sociedad cooperativa».

«En los contratos de compraventa se hará constar la obligación de devolver las cantidades entregadas a cuenta más los intereses legales hasta el momento efectivo de su devolución, para los supuestos de incumplimiento del plazo de inicio o terminación de las obras de construcción o para el caso de no haberse obtenido la licencia de ocupación

d'habitabilitat o de qualificació definitiva, en el supòsit que el comprador opte per la resolució contractual, sense perjudici dels altres pactes lícits que tinguen convinguts. Sense que puguen imposar-se al consumidor, en concepte d'indemnització o penalització, quanties superiors a les que s'imposen al promotor».

Es modifica l'article 63 de la Llei 8/2004, de 20 d'octubre, de la Generalitat, de l'Habitatge de la Comunitat Valenciana, que queda redactat de la forma següent:

«*Article 63. Quantitats a compte*

L'incompliment dels requisits per a percebre quantitats a compte del preu abans o durant la construcció dels habitatges lliures constituirà infracció greu que serà sancionada amb multa, que serà imposada pels òrgans competents de la Generalitat en matèria de consum, en quantia, per cada infracció, de fins al 25 per cent de les quantitats la devolució de les quals haja de ser assegurada o avalada o, en cas de resultar superior, dels imports que es fixen per a les infraccions greus en l'Estatut dels Consumidors i Usuaris de la Comunitat Valenciana.

Quan es tracte d'habitatge amb protecció pública, el règim sancionador s'ajustarà al que s'ha disposat en la present llei».

DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA

Única. Procediments administratius sancionadors

La present llei no s'aplicarà als procediments administratius sancionadors iniciats abans de la seua entrada en vigor, excepte en allò que afavorisca al presumpte infractor.

Mentre no es dicte la normativa de desplegament en relació amb la tramitació dels expedients sancionadors, serà aplicable el Decret 132/1989, de 16 d'agost, del Consell, pel qual es regulen les infraccions, el procediment i la competència sancionadora en matèria de defensa dels consumidors i usuaris, en allò que no s'opose a la present llei.

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

Única. Derogació normativa

Queden derogades totes les disposicions del mateix o d'inferior rang que s'oposen a la present llei i, en particular, les següents:

1. La Llei 2/1987, de 9 d'abril, de la Generalitat, d'Estatut de Consumidors i Usuaris de la Comunitat Valenciana.
2. El Decret 188/1987, de 23 de novembre, del Consell, pel qual es va crear i regula el Consell Valencià de Consum.

DISPOSICIONS FINALS

Primera. Aplicació de normativa supletòria

A més del que s'ha previst en esta llei, serà aplicable el Text Refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, així com tota aquella normativa que la substituïska, complemente o desplegue.

Segona. Habilitació normativa

S'habilita el Consell per a dictar totes les disposicions que siguen necessàries per al desplegament i l'aplicació de la present llei.

Tercera. Entrada en vigor

La present llei entrarà en vigor al mes de la seua publicació en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

Per tant, ordene que tots els ciutadans, tribunals, autoritats i poders públics als quals pertoque, observen i facen complir esta llei.

València, 22 de març de 2011

El president de la Generalitat,
FRANCISCO CAMPS ORTIZ

o, si procede, la cédula de habitabilidad o de calificación definitiva, en el supuesto de que el comprador opta por la resolución contractual, sin perjuicio de los demás pactos lícitos que tengan convenidos. Sin que puedan imponerse al consumidor, en concepto de indemnización o penalización, cuantías superiores a las que se impongan al promotor».

Se modifica el artículo 63 de la Ley 8/2004, de 20 de octubre, de la Generalitat, de la Vivienda de la Comunitat Valenciana, que queda redactado de la siguiente forma:

«*Artículo 63. Cantidades a cuenta*

El incumplimiento de los requisitos para percibir cantidades a cuenta del precio antes o durante la construcción de las viviendas libres constituirá infracción grave que será sancionada con multa, que se impondrá por los órganos competentes de la Generalitat en materia de consumo, en cuantía, por cada infracción, de hasta el 25 por ciento de las cantidades cuya devolución deba ser asegurada o avalada o, en caso de resultar superior, de los importes que se fijan para las infracciones graves en el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana.

Quando se trate de vivienda con protección pública, el régimen sancionador se ajustará a lo dispuesto en la presente ley».

DISPOSICIÓ TRANSITORIA

Única. Procedimientos administrativos sancionadores

La presente ley no será de aplicación a los procedimientos administrativos sancionadores iniciados antes de su entrada en vigor, excepto en aquello que favorezca al presunto infractor.

En tanto no se dicte la normativa de desarrollo en relación con la tramitación de los expedientes sancionadores, será de aplicación el Decreto 132/1989, de 16 de agosto, del Consell, por el que se regulan las infracciones, el procedimiento y la competencia sancionadora en materia de defensa de los consumidores y usuarios, en lo que no se oponga a la presente ley.

DISPOSICIÓ DEROGATORIA

Única. Derogación normativa

Quedan derogadas todas las disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a la presente ley, y, en particular, las siguientes:

1. La Ley 2/1987, de 9 de abril, de la Generalitat, de Estatuto de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana.
2. El Decreto 188/1987, de 23 de noviembre, del Consell, por el que se creó y regula el Consejo Valenciano de Consumo.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. Aplicación de normativa supletoria

Además de lo previsto en esta ley, será de aplicación el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, así como toda aquella normativa que la sustituya, complemente o desarrolle.

Segunda. Habilitación normativa

Se habilita al Consell para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo y aplicación de la presente ley.

Tercera. Entrada en vigor

La presente ley entrarà en vigor al mes de su publicación en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

Por tanto, ordeno que todos los ciudadanos, tribunales, autoridades y poderes públicos a los que corresponda, observen y hagan cumplir esta ley.

Valencia, 22 de marzo de 2011

El president de la Generalitat,
FRANCISCO CAMPS ORTIZ