



(Disposición
Vigente)


Ley de protección del consumidor de Castilla y León

Ley 11/1998, de 5 diciembre
LCyL 1998\388

CONSUMO. Normas reguladoras de Defensa de los Consumidores y Usuarios de Castilla y León.

CORTES DE CASTILLA Y LEÓN

BO. Castilla y León 10 diciembre 1998, núm. 236, [pág. 10964]; rect. BO. Castilla y León 16

marzo 1999, núm. 51, [pág. 2641](castellano)  ;

SUMARIO

- Sumario
- EXPOSICION DE MOTIVOS
- CAPITULO I. Objeto y ámbito de la ley [arts. 1 a 2]
 - Artículo 1
 - Artículo 2
- CAPITULO II. Derechos de los consumidores y usuarios [arts. 3 a 22]
 - Artículo 3
 - SECCION 1.^a. Derecho a la proteccion de la salud y la seguridad [arts. 4 a 6]
 - Artículo 4
 - Artículo 5
 - Artículo 6
 - SECCION 2.^a. Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales, y de la calidad de los bienes y servicios [arts. 7 a 9]
 - Artículo 7
 - Artículo 8
 - Artículo 9
 - SECCION 3.^a. Derecho a la informacion en materia de consumo [arts. 10 a 12]
 - Artículo 10
 - Artículo 11
 - Artículo 12
 - SECCION 4.^a. Derecho a la educación y formación en materia de consumo [art. 13]
 - Artículo 13
 - SECCION 5.^a. Derecho a la representación, consulta y participación [arts. 14 a 18]
 - Artículo 14
 - Artículo 15
 - Artículo 16
 - Artículo 17
 - Artículo 18
 - SECCION 6.^a. Derecho a la protección jurídica y administrativa, así como a la reparación o indemnización de daños y perjuicios [arts. 19 a 22]
 - Artículo 19
 - Artículo 20
 - Artículo 21
 - Artículo 22
- CAPITULO III. Infracciones y sanciones [arts. 23 a 28]
 - Artículo 23
 - Artículo 24

- Artículo 25
- Artículo 26
- Artículo 27
- Artículo 28
- CAPITULO IV. El procedimiento sancionador [arts. 29 a 32]
- Artículo 29
- Artículo 30
- Artículo 31
- Artículo 32
- CAPITULO V. Inspección [arts. 33 a 37]
- Artículo 33
- Artículo 34
- Artículo 35
- Artículo 36
- Artículo 37
- CAPITULO VI. Obligaciones de los administrados [art. 38]
- Artículo 38
- CAPITULO VII. Coordinación y colaboración entre Administraciones Públicas [arts. 39 a 41]
- Artículo 39
- Artículo 40
- Artículo 41
- DISPOSICIONES ADICIONALES
- Primera
- Segunda
- Tercera
- Cuarta
- Quinta
- Sexta
- DISPOSICION TRANSITORIA
- DISPOSICION DEROGATORIA
- DISPOSICIONES FINALES
- Primera
- Segunda



Notas de desarrollo

Desarrollada por [Decreto 109/2004, de 14 octubre LCyL\2004\378](#). [FEV 20-12-2004]

Desarrollada por [Decreto 109/2004, de 14 octubre LCyL\2004\378](#). [FEV 20-12-2004]

Desarrollada por [Decreto 63/2004, de 10 junio LCyL\2004\235](#). [FEV 17-06-2004]

Desarrollada por [Decreto 39/2002, de 7 marzo LCyL\2002\143](#). [FEV 14-03-2002]

EXPOSICION DE MOTIVOS.

La [Constitución Española](#) en su artículo 51 ordena a los poderes públicos garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces la seguridad, la salud y sus legítimos intereses económicos. Asimismo, prescribe que los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, y fomentarán sus organizaciones, que serán oídas en las cuestiones que les puedan afectar.

Igualmente, el artículo 53 del Texto Constitucional dispone que los principios contenidos en su Capítulo Tercero, en el que se ubica el artículo 51, informarán la legislación positiva, la práctica judicial y la actuación de los poderes públicos.

En esta misma sintonía, el Tratado de la Unión Europea ha establecido como objetivo de la actuación

comunitaria el fortalecimiento y elevación del nivel de protección de los consumidores.

La [Ley Orgánica 11/1994, de 24 de marzo](#), de Reforma del Estatuto de Autonomía de Castilla y León, al modificar el artículo 27 del Estatuto, atribuye a la Comunidad de Castilla y León, en el marco de la legislación básica del Estado, la competencia de desarrollo legislativo en materia de defensa del consumidor y usuario.

La presente Ley, siguiendo el citado mandato constitucional, pretende establecer un marco jurídico adecuado para la defensa de los consumidores y usuarios en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Castilla y León que, siendo respetuoso con el modelo económico diseñado en los artículos 38, 128 y 139 de la Constitución y con las competencias que corresponden al Estado en materia civil, mercantil y procesal y sobre las bases de la sanidad y de la actividad económica general, amplíe, concrete y actualice aquellos aspectos de la defensa del consumidor que están necesitados de regulación, una vez transcurridos más de trece años desde la entrada en vigor de la [Ley estatal 26/1984](#), General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios; Ley que, no obstante, seguirá siendo de aplicación en aquellas materias que sean competencia exclusiva del Estado o constituyan normativa básica, como ha precisado el Tribunal Constitucional, entre otras, en la [Sentencia 15/1989, de 26 de enero](#).

Esta Ley respeta el carácter específico de la [Ley 14/1986, de 25 de abril](#), General de Sanidad y la [Ley 1/1993, de 6 de abril](#), de Ordenación del Sistema Sanitario de Castilla y León, en orden a la defensa de la salud de los ciudadanos.

Entre los aspectos fundamentales de esta Ley, cabe destacar la declaración de los derechos de los consumidores y usuarios, en cuya defensa se compromete a los poderes públicos, de modo que éstos habrán de tenerlos en cuenta en sus actuaciones y en los desarrollos normativos futuros.

El ámbito de aplicación de la Ley se determina a través de la definición del concepto de consumidor, que delimita las personas a las que se extiende la protección legal.

Se tipifican conductas lesivas de los derechos e intereses de los consumidores reconocidos en la Ley y las sanciones que deben imponerse para garantizar su protección, estableciéndose una remisión al procedimiento sancionador reglamentario, que debe inspirarse en los principios básicos de la [Ley 30/1992, de 26 de noviembre](#), del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Con la doble finalidad de garantizar la actuación de las Administraciones en el ejercicio de las competencias de tutela de los intereses generales de los consumidores y de respetar, al mismo tiempo, los derechos de los administrados que son objeto de investigación o control, se regulan las facultades de la Inspección, los deberes de los funcionarios inspectores y las obligaciones de los administrados.

La Ley, acorde con la autonomía otorgada constitucionalmente a las Entidades locales, respeta las competencias que éstas tienen en materia de defensa del consumidor, atribuidas por el artículo 25, apartados 2 y 3, de la [Ley 7/1985, de 2 de abril](#), Reguladora de las Bases del Régimen Local, en el que se establece que los Municipios ejercerán las competencias en materia de defensa de los consumidores y usuarios en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas. En este sentido, la presente Ley contiene los términos en los que las Corporaciones Locales deben promover y ejercer la protección de los consumidores en sus respectivos ámbitos territoriales, respetándose la plena capacidad de actuación que las mismas tienen ya atribuidas, y las responsabilidades propias derivadas del ejercicio de dichas competencias. Igualmente, la Ley configura los instrumentos y medios para propiciar y posibilitar la coordinación y colaboración entre la Administración del Estado, las Corporaciones Locales y otras Comunidades Autónomas en el campo de la protección de los consumidores y usuarios.

Por último, en la Ley se contienen disposiciones sobre la aplicación de normas sectoriales que afecten a los derechos de los consumidores, reglas para la delimitación de la competencia territorial en el orden sancionador y las previsiones necesarias para dotar a la Comunidad Autónoma de laboratorios o centros de análisis, públicos o privados, que permitan el ejercicio de las funciones de investigación y control de bienes y productos de consumo.

CAPITULO I. Objeto y ámbito de la ley

Artículo 1.

La presente Ley tiene por objeto regular la protección y defensa de los consumidores y usuarios en el ámbito de la Comunidad de Castilla y León, en el marco de sus competencias estatutarias y de la legislación básica del Estado.

Los Poderes Públicos garantizarán con medidas eficaces el ejercicio de los derechos reconocidos en esta Ley.

**Notas homólogas**

Regulación homóloga a [art. 1.ap. 1](#) de [Ley 26/1984, de 19 julio RCL\1984\1906](#). [FEV 01-12-2007] [FEV 01-12-2007]

Artículo 2.

A los efectos de esta Ley, se entiende por consumidor o usuario toda persona física o jurídica a la que se ofertan bienes y servicios, o los adquiere, utiliza o disfruta, como destinatario final, para uso o consumo personal, familiar o colectivo, siempre que quien los ofrezca o ponga a su disposición ostente la condición de empresario o profesional, con independencia de su naturaleza pública o privada.

No tendrán la consideración de consumidores y usuarios quienes adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios dentro del ámbito de una actividad empresarial o profesional.

**Notas homólogas**

Regulación homóloga a [art. 1.ap. 3](#) de [Ley 26/1984, de 19 julio RCL\1984\1906](#). [FEV 01-12-2007] [FEV 01-12-2007]

Regulación homóloga a [art. 1.ap. 2](#) de [Ley 26/1984, de 19 julio RCL\1984\1906](#). [FEV 01-12-2007] [FEV 01-12-2007]

CAPITULO II. Derechos de los consumidores y usuarios**Artículo 3.**

1. Son derechos de los consumidores y usuarios:

- a) El derecho a la protección de la salud y a la seguridad, de modo que los productos y servicios que se oferten no impliquen riesgos para los consumidores y usuarios.
- b) El derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales, y a la calidad de los bienes y servicios.
- c) El derecho a la información y a la educación en materia de consumo, para facilitar el conocimiento sobre los diferentes productos y servicios y su adecuado uso, consumo o disfrute.
- d) El derecho a la representación, consulta y participación en los asuntos que les afecten y en la elaboración de disposiciones generales.
- e) El derecho a la protección jurídica y administrativa, así como a la reparación o indemnización de daños y perjuicios.

2. Los derechos que esta Ley reconoce a los consumidores y usuarios tienen carácter de irrenunciables.

**Notas de desarrollo**

Desarrollado por [Decreto 36/2003, de 27 marzo LCyL\2003\189](#). [FEV 03-07-2003]

Notas homólogas

Regulación homóloga a [art. 2](#) de [Ley 26/1984, de 19 julio RCL\1984\1906](#). [FEV 01-12-2007] [FEV 01-12-2007]

SECCION 1.ª. Derecho a la protección de la salud y la seguridad**Artículo 4.**

Los bienes y servicios destinados a los consumidores y usuarios no implicarán riesgos para su salud o seguridad, salvo los usuales o reglamentariamente admisibles en condiciones normales y previsibles de utilización, habida cuenta, entre otros elementos, las características del bien o servicio, su posible efecto o utilización junto con otros productos, su forma de presentación y etiquetado y las características de los consumidores a los que van destinados.

En cualquier caso, los riesgos derivados de la normal o previsible utilización de bienes y servicios, en razón de su naturaleza o de las personas a las que vayan destinados, deberán ser puestos en conocimiento previo de los consumidores y usuarios por los medios que resulten apropiados de forma clara y visible.



Notas homólogas

Regulación homóloga a [art. 3](#) de [Ley 26/1984, de 19 julio RCL\1984\1906](#). [ FEV 01-12-2007] [FEV 01-12-2007]

Artículo 5.

1. En orden a la protección de la salud y seguridad de los consumidores y usuarios, las Administraciones Públicas de Castilla y León en el ámbito de sus respectivas competencias vigilarán el cumplimiento de la normativa reguladora de los distintos bienes y servicios, y de modo especial:

a) Las condiciones y requisitos para la apertura de establecimientos e industrias y para el ejercicio de actividades.

b) Los productos alimenticios, en cuanto a los requisitos exigidos reglamentariamente sobre producción, elaboración, composición, manipulación, envasado, conservación, transporte, comercialización, etiquetado e información al consumidor.

c) Los bienes destinados al cuidado personal y estético, los productos dietéticos y los cosméticos, respecto a las condiciones exigibles, adoptando las medidas necesarias para que los consumidores y usuarios estén informados sobre la composición, propiedades, condiciones y precauciones de uso.

d) Los productos tóxicos o peligrosos, para que se ajusten a los requisitos de composición, envasado y etiquetado, asegurando al consumidor o usuario una adecuada información sobre la composición, propiedades, condiciones de utilización y advertencias de peligrosidad.

e) Los productos manufacturados para que se ajusten a las disposiciones de seguridad previstas en sus normas de calidad y reglamentos aplicables, en relación con su composición, propiedades, envasado, etiquetado, instrucciones de uso, con particular previsión en productos dirigidos a los niños y en bienes de uso doméstico.

f) Los servicios relacionados con el suministro de gas, electricidad y combustible, agua potable, saneamiento y ascensores para que observen los requisitos de seguridad de las instalaciones y de los materiales, las condiciones de equipamiento y la capacidad técnica y autorizaciones exigibles a las personas o empresas que los presten.

2. La Administración de la Comunidad de Castilla y León colaborará con las demás Administraciones Públicas competentes en el sistema de intercambio rápido de información para la detección de riesgos graves e inminentes de los productos de consumo, conforme a lo dispuesto en la legislación básica del Estado.



Notas homólogas

Regulación homóloga a [art. 4](#) de [Ley 26/1984, de 19 julio RCL\1984\1906](#). [ FEV 01-12-2007] [FEV 01-12-2007]

Artículo 6.

Con independencia de las medidas de carácter provisional o cautelar previstas en las normas reguladoras del procedimiento sancionador, las autoridades competentes podrán acordar, de forma motivada y dando audiencia a los interesados, el cierre o suspensión temporal de funcionamiento de establecimientos, instalaciones o servicios y la retirada del mercado de bienes o productos que puedan entrañar peligro para la salud o seguridad de los consumidores o usuarios. Contra dicho acuerdo, que no tendrá carácter sancionador, podrá interponerse por los interesados recurso ordinario, que no suspenderá la ejecución del acto impugnado.

Sin perjuicio de las medidas de carácter informativo que la Administración, en su caso, pudiera adoptar, cuando se haya producido la retirada de mercancías, las empresas responsables de las mismas estarán obligadas a informar a los consumidores de las medidas adoptadas en los casos, plazos y forma que las autoridades competentes determinen en función del riesgo, número de consumidores afectados, tipo de población a la que van destinados los productos y el perjuicio económico ocasionado a los consumidores.

Igualmente, las empresas responsables de los productos que entrañen un riesgo para la salud o seguridad estarán obligadas a la reparación o sustitución de dichos productos en los términos previstos en la legislación del Estado.

SECCION 2.ª. Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales, y de la calidad de los bienes y servicios

Artículo 7.

1. Sin perjuicio de lo establecido en las normas civiles y mercantiles, los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales en los términos previstos en esta Ley y las disposiciones que la desarrollen.

2. Los consumidores y usuarios tienen derecho a que los bienes y servicios dispongan de las especificaciones de calidad que determinen las normas aplicables o que resulten adecuadas a las legítimas expectativas de uso o de consumo.

3. El fabricante, el importador o, en su caso, el responsable de la primera puesta en el mercado de los bienes de naturaleza duradera garantizará de acuerdo a la legislación vigente la existencia de un adecuado servicio técnico y el suministro de piezas de repuesto, incluidas las consumibles.

4. El contenido de la oferta, promoción y publicidad sobre bienes o servicios, conforme prevé la legislación vigente, podrá ser exigido por los consumidores y usuarios aunque no se corresponda con el reflejado en el contrato celebrado, o en el documento o comprobante recibido.

5. En la prestación de servicios, en la forma y con los requisitos que reglamentariamente se establezcan, el consumidor tendrá derecho a un presupuesto previo escrito.

6. Cuando los consumidores entreguen un bien o producto con el fin de realizar en ellos una reparación, verificación, comprobación, sustitución o cualquier otro tipo de intervención, el prestador del servicio deberá entregar un resguardo de depósito en el que figure, como mínimo, el depositante, la identificación del establecimiento o depositario, identificación del bien o producto depositado, operación a realizar, fecha de depósito y de entrega del bien o servicio.



Notas homólogas

Ap. 6 regulación homóloga a [art. 8](#) de [Ley 26/1984, de 19 julio RCL\1984\1906](#). [FEV 01-12-2007] [FEV 01-12-2007]

Ap. 5 regulación homóloga a [art. 8](#) de [Ley 26/1984, de 19 julio RCL\1984\1906](#). [FEV 01-12-2007] [FEV 01-12-2007]

Ap. 4 regulación homóloga a [art. 8](#) de [Ley 26/1984, de 19 julio RCL\1984\1906](#). [FEV 01-12-2007] [FEV 01-12-2007]

Ap. 1 regulación homóloga a [art. 7](#) de [Ley 26/1984, de 19 julio RCL\1984\1906](#). [FEV 01-12-2007] [FEV 01-12-2007]

Artículo 8.

1. En los bienes de naturaleza duradera los consumidores y usuarios tendrán derecho a la garantía, que incluirá la reparación y, en su caso, la sustitución del bien adquirido por otro o la devolución del precio pagado en los términos establecidos en la normativa vigente.

El vendedor, en el momento de la entrega del bien, facilitará al consumidor las instrucciones suficientes para su correcto uso e instalación y el documento de garantía, en el que constará la identificación del producto, el garante, el plazo de duración, el titular de la garantía y los derechos de éste. El plazo mínimo de la garantía será de seis meses a contar desde la fecha de recepción del bien.

2. En los supuestos de reparaciones de bienes de naturaleza duradera, el prestador del servicio deberá facilitar al consumidor un resguardo de depósito de los bienes que se le entreguen para su reparación, se hallen o no en período de garantía, así como un justificante o factura de la reparación efectuada. Igualmente entregará al consumidor el documento de garantía de las reparaciones que efectúe, en el que constará el objeto de la reparación, el garante, el titular de la garantía y sus derechos y el plazo de garantía, que no podrá ser inferior a tres meses desde la recepción por el consumidor del bien reparado.

3. El plazo de garantía mínimo, previsto para las garantías de venta y de reparación de bienes de naturaleza duradera, podrá ser ampliado o reducido, mediante la oportuna disposición reglamentaria, para bienes o productos concretos cuya naturaleza aconseje la modificación del mismo.

4. El transcurso del plazo de garantía se entenderá suspendido durante el período de tiempo que duren las reparaciones efectuadas al amparo de la garantía. En el caso de reposición o sustitución del bien adquirido por otro, se renovará el plazo de garantía.



Notas homólogas

Regulación homóloga a [art. 11](#) de [Ley 26/1984, de 19 julio RCL1984\1906](#). [ FEV 01-12-2007] [FEV 01-12-2007]

Artículo 9.

1. Las Administraciones Públicas en el ámbito de sus respectivas competencias adoptarán las medidas necesarias destinadas a conseguir los siguientes objetivos:

- a) El cumplimiento de las normas de calidad en los productos y bienes ofertados a los consumidores.
- b) La adecuada prestación de los servicios ofertados.
- c) La exactitud en el peso, número y medida de los bienes y productos que se suministren o expendan.
- d) La transparente información y la correcta aplicación de los precios de los bienes y servicios ofertados, al contado o a plazos.
- e) Que se entregue al consumidor y usuario, cuando sea preceptivo, el correspondiente contrato, factura, billete, presupuesto, resguardo de depósito, justificante de la operación o transacción realizada, así como las hojas de reclamaciones.
- f) Que se facilite al consumidor y usuario, conforme a la legislación aplicable, garantía de los bienes de naturaleza duradera, servicios técnicos de reparación y repuestos o recambios.
- g) Que la oferta, promoción y publicidad de los bienes y servicios se lleve a cabo de forma que no pueda engañar o inducir a engaño sobre sus características o condiciones, cualquiera que sea el soporte utilizado y el lugar en que se realice.
- h) Que el consumidor o usuario no sea discriminado injustificadamente en la adquisición de productos y en la prestación de servicios.
- i) Que se cumplan las prescripciones legalmente establecidas para la protección del consumidor en la regulación sobre ofertas comerciales, actividades de promoción de ventas, ventas especiales y otras modalidades de oferta y venta.
- j) En general, el cumplimiento de las normas reguladoras de los distintos bienes y servicios.

2. Los Poderes Públicos velarán para que las cláusulas generales y las que no hayan sido negociadas individualmente se hallen redactadas con concreción, claridad y sencillez y cumplan los principios de buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, lo que excluye la utilización de cláusulas abusivas.

3. Las Administraciones Públicas que prestan servicios a los consumidores o usuarios a través de empresas públicas o privadas aprobarán previamente las cláusulas y condiciones generales que regirán la contratación con los consumidores, velando por la buena fe y el justo equilibrio de las contraprestaciones.

4. Las autoridades competentes vigilarán el cumplimiento de las disposiciones que establecen la obligación de incluir en los contratos de adhesión menciones dirigidas a la protección de los consumidores y usuarios.



Notas homólogas

Regulación homóloga a [art. 10](#) de [Ley 26/1984, de 19 julio RCL1984\1906](#). [ FEV 01-12-2007] [FEV 01-12-2007]

SECCION 3.ª. Derecho a la informacion en materia de consumo

Artículo 10.

1. Los consumidores y usuarios tienen derecho a recibir de los sujetos y agentes responsables de los bienes y servicios una información veraz, objetiva y suficiente sobre el precio, las condiciones de contratación y las características esenciales o relevantes de los bienes y servicios puestos a su disposición, que les permita realizar una elección racional y una utilización segura y satisfactoria de los mismos.


Cuando se ofrezcan bienes o servicios para cuya adquisición o prestación se requiera la suscripción de un contrato tipo o de adhesión redactado previa y unilateralmente por el oferente para su aplicación en la contratación con consumidores y usuarios, el modelo de contrato se hallará a disposición de éstos y se anunciará dicha circunstancia en los términos que reglamentariamente se establezca, de tal manera que los consumidores y usuarios puedan informarse adecuadamente de las condiciones de contratación antes de la suscripción del contrato.

2. Toda la información legalmente exigible figurará al menos en lengua castellana.

3. La obligación de informar será exigible a los sujetos responsables de la producción, comercialización, distribución y venta de productos, bienes y servicios.



Notas homólogas

Regulación homóloga a [art. 13.ap. 1](#) de [Ley 26/1984, de 19 julio RCL1984\1906](#). [ FEV 01-12-2007] [FEV 01-12-2007]

Artículo 11.

Al objeto de lograr que los consumidores y usuarios obtengan una información suficiente y correcta de los bienes y servicios que se les ofrecen, las Administraciones Públicas competentes velarán por el cumplimiento en sus actuaciones a los siguientes fines:

a) Que la publicidad e información dirigida a los consumidores y usuarios, no contenga elementos falsos o engañosos, ni silencie datos fundamentales, induciendo a error a sus destinatarios y no permitiéndoles una elección consciente y racional de los bienes y servicios ofertados, especialmente, en las ventas a distancia, mediante catálogo, por correo y fuera de establecimiento mercantil. A estos efectos, el órgano administrativo competente podrá requerir de oficio al anunciante para que aporte las pruebas relativas a la exactitud de los datos materiales contenidos en la publicidad, pudiendo ser considerados los datos de hecho como inexactos, cuando no se aporten los elementos de prueba o éstos se estimen insuficientes.

b) Que el etiquetado y marcado de los productos incluya toda la información legalmente establecida.

c) Que se informe a los consumidores y usuarios, por los medios que resulten apropiados o estén previstos reglamentariamente, de los requisitos y condiciones de la prestación de todo tipo de servicios y de los mecanismos de protección del consumidor.

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 forma adecuada, cualquiera que sea el sistema de venta de los bienes o de prestación de los servicios.

e) Que la documentación que, según las distintas normas aplicables, deba ser entregada a los consumidores y usuarios como justificantes de la transacción realizada incluya toda la información legalmente exigible para la protección de sus legítimos intereses.

f) Que en la oferta, promoción y publicidad sobre viviendas, se facilite a los consumidores información sobre sus características constructivas, su precio o coste y forma de pago, la garantía de la vivienda, la garantía de las cantidades entregadas a cuenta y los demás datos establecidos reglamentariamente para la protección de los consumidores y usuarios.

g) Que en la compraventa de vehículos se ponga a disposición de los consumidores información documental sobre sus características, precio de venta y forma de pago, plazo de entrega, garantía y demás requisitos previstos reglamentariamente.

h) Que en las operaciones de crédito los anuncios y ofertas dirigidas a los consumidores se adecuen a las normas sobre publicidad, se facilite a éstos la reglamentaria información documental y se les entregue el contrato o proyecto de documento contractual, según lo dispuesto en la legislación vigente.



Notas homólogas

Regulación homóloga a [art. 13.ap. 4](#) de [Ley 26/1984, de 19 julio RCL\1984\1906](#). [FEV 01-12-2007] [FEV 01-12-2007]

Regulación homóloga a [art. 13.ap. 3](#) de [Ley 26/1984, de 19 julio RCL\1984\1906](#). [FEV 01-12-2007] [FEV 01-12-2007]

Regulación homóloga a [art. 13.ap. 2](#) de [Ley 26/1984, de 19 julio RCL\1984\1906](#). [FEV 01-12-2007] [FEV 01-12-2007]

Artículo 12.

1. Las Administraciones Públicas, en el ámbito de sus respectivas competencias, realizarán y promoverán 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 y empresarios. Igualmente promoverán programas de información sobre los derechos de los consumidores, prestando especial interés a aquellos colectivos que se encuentren en situaciones de inferioridad o indefensión, como niños, ancianos o discapacitados.

2. La Junta de Castilla y León, en colaboración, en su caso, con las Corporaciones Locales y las organizaciones de consumidores y de empresarios, a fin de proporcionar una mayor y más adecuada información al consumidor, desarrollará las siguientes actividades:

a) El fomento de la utilización de etiquetado informativo complementario que, conforme a la normativa vigente, tenga carácter voluntario, como la información nutricional o ecológica y las especificaciones sobre ruido en los aparatos de uso doméstico.

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

c) La promoción de campañas informativas sobre los derechos del consumidor en los medios de comunicación.



Notas homólogas

Regulación homóloga a [art. 14](#) de [Ley 26/1984, de 19 julio RCL\1984\1906](#). [FEV 01-12-2007] [FEV 01-12-2007]

SECCION 4.ª. Derecho a la educación y formación en materia de consumo

Artículo 13.

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

2. Las Administraciones Públicas en el ámbito de sus respectivas competencias organizarán, promoverán e incentivarán programas de educación y formación. A tal fin desarrollarán las siguientes actividades:

a) Divulgar el conocimiento de los derechos de los consumidores y usuarios y los instrumentos de protección de estos derechos, con especial atención a la infancia, la tercera edad y la población de los núcleos rurales, procurando una adecuada formación en materia de prevención de riesgos en el consumo de productos y de fraudes en la prestación de servicios.

b) Potenciar la formación del personal integrante de las Organizaciones de consumidores y de las Administraciones Públicas con competencias en materia de consumo.

- c) Fomentar en los empresarios los conocimientos en consumo en el ámbito de su actividad.
 - d) Capacitar al personal docente en materia de consumo.
 - e) Favorecer en las organizaciones y movimientos juveniles, de protección a la infancia, de personas mayores y de apoyo a personas discapacitadas las acciones dirigidas a la información, formación y defensa de los consumidores y usuarios.
 - f) Elaborar y publicar material didáctico de apoyo a la labor educativa y formativa en materia de consumo.
3. La Junta de Castilla y León, en el marco de sus competencias, incluirá la formación para el consumo en todos los niveles de la enseñanza, promoviendo la educación para el consumo en los centros escolares.



Notas homólogas

Ap. 3 regulación homóloga a [art. 19](#) de [Ley 26/1984, de 19 julio RCL\1984\1906](#). [FEV 01-12-2007] [FEV 01-12-2007]

Ap. 2 regulación homóloga a [art. 18](#) de [Ley 26/1984, de 19 julio RCL\1984\1906](#). [FEV 01-12-2007] [FEV 01-12-2007]

Ap. 1 regulación homóloga a [art. 18](#) de [Ley 26/1984, de 19 julio RCL\1984\1906](#). [FEV 01-12-2007] [FEV 01-12-2007]

SECCION 5.ª. Derecho a la representación, consulta y participación

Artículo 14.

1. Los consumidores y usuarios tienen derecho a constituirse, de conformidad con la legislación vigente, en asociaciones y organizaciones para la representación y defensa de sus intereses.
2. A los efectos de la presente Ley tienen la consideración de asociaciones u organizaciones de consumidores y usuarios de Castilla y León las entidades sin finalidad de lucro constituidas legalmente para la información, educación y defensa de los consumidores.
3. Asimismo, se considerarán organizaciones de consumidores y usuarios las entidades constituidas con arreglo a la legislación cooperativa que cumplan las siguientes condiciones:
 - a) Incluir en sus estatutos, como objeto social, la información, educación y defensa de los consumidores.
 - b) Constituir, conforme a su legislación específica, un fondo integrado como mínimo por el quince por ciento del excedente neto de cada ejercicio económico, destinado exclusivamente al objeto social señalado en el apartado a).



Notas homólogas

Regulación homóloga a [art. 20BIS](#) de [Ley 26/1984, de 19 julio RCL\1984\1906](#). [FEV 01-12-2007] [FEV 01-12-2007]

Artículo 15.

1. Las Administraciones Públicas de Castilla y León fomentarán el asociacionismo de consumidores y usuarios como cauce adecuado de representación, consulta, participación y ejercicio efectivo de sus derechos.
2. Las asociaciones y organizaciones de Consumidores y Usuarios de Castilla y León podrán recibir ayudas de la Junta de Castilla y León en los términos que reglamentariamente se establezcan, siempre que figuren inscritas en el Registro de Organizaciones de Consumidores y Usuarios de Castilla y León y destinen los medios de ayuda y colaboración que reciban a la exclusiva protección de los consumidores y usuarios. Las organizaciones inscritas en el Registro de Organizaciones de Consumidores y Usuarios de Castilla y León podrán explicitarlo así en sus documentos.

No podrán disfrutar de las ayudas a las que alude el apartado anterior las asociaciones u organizaciones de consumidores y usuarios que incluyan como miembros a personas jurídicas con finalidad de lucro, las que perciban ayudas de empresas suministradoras de bienes o servicios o de agrupaciones empresariales, o las que

efectúen publicidad comercial o no meramente informativa de bienes y servicios.

3. Las asociaciones y organizaciones de consumidores podrán acceder a los beneficios establecidos en la legislación específica sobre el voluntariado, pudiendo constituir la protección del consumidor una de sus tareas de intervención.

Artículo 16.

1. Las asociaciones y organizaciones de consumidores y usuarios de Castilla y León tendrán representación, en los términos que reglamentariamente se establezca, en los organismos públicos de la Comunidad Autónoma cuyas actividades puedan afectar a sus derechos e intereses.

2. Las asociaciones de consumidores y usuarios podrán participar en el Sistema Arbitral de Consumo como representantes de los consumidores, en la forma prevista en las disposiciones vigentes.


Asimismo, podrán intervenir en representación de los consumidores y usuarios en otros sistemas de arbitraje o conciliación, de conformidad con lo establecido en la correspondiente normativa sectorial.

Artículo 17.

El Consejo de Consumidores y Usuarios de Castilla y León es el órgano de carácter consultivo y de participación de los consumidores y usuarios para la protección y defensa de sus intereses, que se hallará adscrito al departamento de la Junta de Castilla y León que ostente la competencia en materia de consumo. Reglamentariamente se establecerá su composición, funciones y organización.



Notas homólogas

Regulación homóloga a [art. 22BIS](#) de [Ley 26/1984, de 19 julio RCL\1984\1906](#). [ FEV 01-12-2007] [FEV 01-12-2007]

Artículo 18.

1. Las asociaciones y organizaciones de consumidores y usuarios de Castilla y León serán oídas en consulta en el procedimiento de elaboración de disposiciones de carácter general de esta Comunidad Autónoma que afecten directamente a los derechos e intereses de los consumidores y usuarios.

El trámite de audiencia se efectuará mediante consulta al Consejo de Consumidores y Usuarios de Castilla y León. No obstante, se entenderá cumplido dicho trámite cuando las asociaciones y organizaciones de consumidores se encuentren representadas en órganos colegiados que hayan sido consultados en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general.

2. Será preceptiva la audiencia de las asociaciones y organizaciones de consumidores y usuarios, a través del Consejo de Consumidores y Usuarios de Castilla y León, en los siguientes casos:

- a) En la elaboración de los reglamentos de aplicación de esta Ley.
- b) En la elaboración de reglamentaciones sobre bienes y servicios de uso y consumo.
- c) En el procedimiento de elaboración de ordenanzas municipales sobre bienes o servicios destinados a los consumidores y usuarios.
- d) En el procedimiento de aprobación de precios y tarifas de bienes y servicios sometidos al control de las Administraciones Públicas.
- e) En la aprobación de los modelos de contrato de prestación de servicios a los consumidores y usuarios cuando estos servicios sean realizados por las Administraciones Públicas a través de empresas públicas o privadas concesionarias.
- f) En los casos en que una disposición legal o reglamentaria así lo establezca.



Notas homólogas

Regulación homóloga a [art. 22TER](#) de [Ley 26/1984, de 19 julio RCL\1984\1906](#). [ FEV 01-12-2007] [FEV 01-12-2007]

SECCION 6.ª. Derecho a la protección jurídica y administrativa, así como a la reparación o indemnización de daños y perjuicios

Artículo 19.

1. En el ámbito de sus competencias las Administraciones Públicas de Castilla y León desarrollarán campañas de vigilancia, inspección y análisis encaminados a la protección de la salud y seguridad de los consumidores y usuarios y la defensa de sus legítimos intereses económicos.

2. Los niños, ancianos, discapacitados físicos o psíquicos, inmigrantes y, en general, aquellos consumidores y usuarios que de una forma individual o colectiva se encuentren en una situación de inferioridad o indefensión, deberán recibir una protección especial en relación con los bienes y servicios puestos a su disposición.



Notas homólogas

Regulación homóloga a [art. 23](#) de [Ley 26/1984, de 19 julio RCL1984\1906](#). [ FEV 01-12-2007] [FEV 01-12-2007]

Artículo 20.

1. Las Administraciones Públicas de Castilla y León con competencias en materia de consumo podrán crear servicios u oficinas públicas de información y protección al consumidor, en las que se informe a los consumidores sobre el ejercicio de sus derechos y se reciban y resuelvan sus denuncias o reclamaciones.

2. Existirá al menos un servicio u oficina pública de información y protección al consumidor en todas las ciudades de más de 20.000 habitantes. La Junta de Castilla y León velará por que el conjunto de oficinas existentes garantice el derecho de todos los consumidores de la Comunidad Autónoma a recibir los servicios de una de ellas, colaborando con las Corporaciones Locales en su funcionamiento y en la prestación de sus servicios a zonas más amplias que el ámbito municipal.

3. La Junta de Castilla y León fomentará y apoyará la creación de servicios u oficinas de información y protección al consumidor en las Corporaciones Locales.

4. Los servicios u oficinas de información y protección al consumidor de titularidad pública tendrán las siguientes funciones:

- a) Informar y orientar a los consumidores sobre el ejercicio de sus derechos.
- b) Defender los derechos de los consumidores facilitando y encauzando la resolución de conflictos mediante procedimientos voluntarios.
- c) Recibir y resolver las reclamaciones y denuncias que presenten, salvo en los supuestos que su resolución, por razones de competencia material o territorial, corresponda a otro organismo, en cuyo caso se remitirá al organismo competente.
- d) Las que les asigne, en función de sus competencias, la Administración de que dependan.
- e) Cualquier otra que reglamentariamente se establezca.

5. En las oficinas públicas de información y protección al consumidor estará prohibida cualquier forma de publicidad expresa o encubierta de empresas, bienes o servicios.



Notas homólogas

Regulación homóloga a [art. 23](#) de [Ley 26/1984, de 19 julio RCL1984\1906](#). [ FEV 01-12-2007] [FEV 01-12-2007]

Artículo 21.

Los consumidores y usuarios de Castilla y León tienen derecho a una eficaz protección jurídica, ordenada a la reparación e indemnización por los daños y perjuicios que puedan sufrir como consecuencia de la adquisición,

uso o disfrute de los bienes y servicios que se pongan a su disposición en el mercado, de acuerdo con lo establecido en la legislación general del Estado en materia de garantías y responsabilidades.

A estos efectos, las asociaciones de consumidores, en el marco de la legislación vigente, gozan de legitimación para ejercitar acciones en defensa de sus asociados, de la propia Asociación y de los intereses generales de los consumidores, pudiéndose beneficiar, en los casos previstos legalmente, del derecho a la asistencia jurídica gratuita.

La Junta de Castilla y León asesorará a las Oficinas Municipales de Información al Consumidor y Asociaciones de usuarios y consumidores a través de los oportunos convenios.



Notas homólogas

Regulación homóloga a [art. 25](#) de [Ley 26/1984, de 19 julio RCL1984\1906](#). [ FEV 01-12-2007] [FEV 01-12-2007]

Artículo 22.

1. La Junta de Castilla y León, de conformidad con la legislación vigente, participará en el Sistema Arbitral de Consumo e impulsará su implantación en las Corporaciones Locales, como vía extrajudicial de resolución de conflictos que afecten a los consumidores y usuarios, garantizando en todo caso el acceso de todos los ciudadanos de Castilla y León al Sistema Arbitral de Consumo.

2. Las Administraciones Públicas que gestionen servicios públicos a través de empresas públicas o privadas concesionarias procurarán la adhesión de éstas al sistema arbitral para la resolución de los conflictos que se susciten con los consumidores y usuarios de los servicios.

CAPITULO III. Infracciones y sanciones

Artículo 23.

1. Las infracciones en materia de consumo serán objeto de sanción administrativa previa instrucción del oportuno expediente, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que puedan concurrir.

2. Cuando a juicio de la Administración competente las infracciones pudieran ser constitutivas de delito o falta, dará traslado al Ministerio Fiscal y se abstendrá de proseguir el procedimiento sancionador. Las medidas administrativas precautorias o cautelares que se hubieran adoptado se mantendrán hasta tanto la autoridad judicial se pronuncie sobre las mismas. La sanción penal excluirá la imposición de sanción administrativa. Si no se hubiera estimado la existencia de delito o falta, la Administración podrá continuar el expediente sancionador con base, en su caso, en los hechos que el órgano judicial haya considerado probados.



Notas homólogas

Regulación homóloga a [art. 32](#) de [Ley 26/1984, de 19 julio RCL1984\1906](#). [ FEV 01-12-2007] [FEV 01-12-2007]

Artículo 24.

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

1. El incumplimiento de los requisitos, condiciones, obligaciones o prohibiciones de carácter sanitario.
2. Las acciones y omisiones que produzcan o puedan producir algún riesgo o daño para la salud de los consumidores y usuarios.
3. El incumplimiento o transgresión de los requerimientos que formulen las autoridades sanitarias para situaciones específicas a fin de evitar contaminaciones u otro tipo de circunstancias que puedan ser gravemente perjudiciales para la salud pública.
4. La alteración, adulteración o fraude en la calidad o cantidad de toda clase de bienes o servicios

susceptibles de consumo.

5. La oferta, promoción, publicidad o información falsa o engañosa de bienes o servicios.

6. El incumplimiento de las normas que prohíben la utilización de cláusulas abusivas.

7. 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, o su contenido se corresponda con la oferta o publicidad realizada, así como cualquier forma de discriminación con respecto a las referidas demandas, salvo cuando las diferencias en las condiciones de acceso a los bienes o servicios esté justificada por criterios objetivos.

8. El incumplimiento de las normas sobre precios autorizados, publicidad de precios y facturación, la ocultación al consumidor de parte del precio mediante las formas de pago, o cualquier tipo de intervención o actuación ilícita que suponga un incremento de los precios de bienes y servicios.

9. La negativa a entregar al consumidor o usuario factura o comprobante de la operación, ejemplar del contrato suscrito por el consumidor o usuario, documento de garantía de los bienes de naturaleza duradera, resguardo de depósito, o cualquier otro tipo de documento exigido reglamentariamente para la protección de los consumidores, así como la negativa a facilitar al consumidor o usuario las hojas de reclamaciones en los casos en que sea preceptivo.

10. El incumplimiento de las normas sobre autorizaciones, registros y documentación, establecidos como requisitos para el ejercicio de la actividad o como garantía para la protección de los consumidores y usuarios.

11. El incumplimiento de las disposiciones sobre normalización, envasado, etiquetado, publicidad e información de toda clase de bienes y servicios.

12. El incumplimiento de las disposiciones reguladoras del almacenamiento, conservación, transporte y condiciones de venta o suministro de bienes.

13. El incumplimiento del contenido de la garantía o de sus normas reguladoras.

14. El incumplimiento de las disposiciones que regulan la prestación de servicios.

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

16. El incumplimiento de la obligación de informar a los consumidores, a requerimiento de las autoridades competentes, de los bienes o productos objeto de medidas de retirada del mercado.

17. La obstrucción, resistencia o negativa a suministrar datos a los funcionarios inspectores y, en general, a facilitar las funciones de información, vigilancia e inspección y la adopción de medidas cautelares.

18. La falta de remisión al órgano administrativo competente de cuantos datos o documentos deban presentarse. A estos efectos, se entenderá que hay falta de remisión cuando la misma no se produzca dentro del plazo concedido por el órgano competente al reiterar el requerimiento.

19. El suministro de información o documentación inexacta o falsa.

20. La manipulación, traslado o disposición de la mercancía cautelarmente intervenida o retirada del mercado por las autoridades competentes.

21. En general, el incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en esta Ley y disposiciones que la desarrollen.



Notas de vigencia

Ap. 7 modificado por [art. 2.1](#) de [Decreto-ley 3/2009, de 23 diciembre LCyL\2009\841](#).

Notas homólogas

Regulación homóloga a [art. 34](#) de [Ley 26/1984, de 19 julio RCL\1984\1906](#). [ FEV 01-12-2007] [FEV 01-12-2007]

Artículo 25.

1. Las infracciones a la presente Ley podrán calificarse como leves, graves y muy graves.

2. Son infracciones leves las previstas en el artículo anterior, cuando no puedan calificarse como graves o

muy graves de acuerdo con lo previsto en los apartados siguientes.

3. Son infracciones graves las contempladas en el artículo 24, cuando concurra alguna de las circunstancias siguientes:

- a) Grave riesgo creado para la salud o seguridad de los consumidores y usuarios.
- b) Grave perjuicio económico causado a los consumidores y usuarios.
- c) Gran número de consumidores y usuarios afectados.
- d) Importancia económica del beneficio obtenido como consecuencia de la comisión de la infracción.
- e) Negligencia grave o intencionalidad.
- f) Reincidencia en la comisión de infracciones leves de la misma naturaleza en el término de un año.

4. Son infracciones muy graves las previstas en el artículo 24, cuando concurra alguna de las circunstancias siguientes:

a) Negligencia grave o intencionalidad de la que derive un grave riesgo para la salud o un grave perjuicio económico, siempre que el riesgo para la salud o el perjuicio económico afecten a un número considerable de consumidores o usuarios.

b) Reincidencia en la comisión de infracciones graves de la misma naturaleza en el término de un año.



Notas homólogas

Regulación homóloga a [art. 35](#) de [Ley 26/1984, de 19 julio RCL\1984\1906](#). [ FEV 01-12-2007] [FEV 01-12-2007]

Artículo 26.

1. Serán sujetos responsables de las infracciones, aun a título de simple inobservancia, las personas físicas o jurídicas que participen o incurran en las mismas, tanto por acción como por omisión.

2. En particular, se considerarán responsables, salvo prueba que acredite la responsabilidad de un tercero:

a) De las infracciones cometidas en productos envasados o etiquetados, el fabricante, envasador o vendedor que figure en el envase o etiqueta.

b) De las infracciones cometidas en productos que carezcan de etiquetado, en la etiqueta no conste la identificación de la empresa, o se vendan a granel, el tenedor de los mismos.

c) De las infracciones cometidas en la prestación de servicios, la persona física o jurídica con la que contrató el consumidor la prestación del servicio o la que resulte legalmente obligada.

3. Sin perjuicio de lo previsto en el apartado 2, se considerará que comete infracción el que intencionadamente o por negligencia distribuya, suministre o venda bienes de consumo que incumplan las normas sobre etiquetado.

4. En el supuesto de infracciones cometidas en productos procedentes de otros países de la Unión Europea, o de Estados que no formen parte de ésta, se considerará responsable a la persona física o jurídica que en primer lugar introduzca o ponga en circulación el producto en el mercado.

5. Igualmente incurrirán en responsabilidad administrativa en los supuestos de infracciones cometidas por personas jurídicas, quienes actúen como directivos u órgano rector de la persona jurídica, o en representación legal o voluntaria de la misma, siempre que hubieran participado en los hechos.

Artículo 27.

1. Las infracciones a la presente Ley serán sancionadas de la forma siguiente:

a) Las infracciones leves, con multas de 25.000 pesetas hasta 750.000 pesetas.

b) Las infracciones graves, con multas desde 750.001 pesetas hasta 2.500.000 pesetas.

c) Las infracciones muy graves, con multa desde 2.500.001 pesetas hasta 100.000.000 de pesetas. En este

caso, podrá acordarse el cierre temporal de la empresa, establecimiento o industria infractora por un período máximo de cinco años.

2. Las cuantías señaladas anteriormente podrán ser revisadas y actualizadas periódicamente por la Junta de Castilla y León, teniendo en cuenta la variación de los índices de precios al consumo.

3. Las sanciones previstas en el apartado 1 se graduarán con arreglo a los siguientes criterios:

- a) Existencia de intencionalidad o reiteración.
- b) Capacidad económica del infractor o posición de dominio en algún sector del mercado.
- c) Beneficio económico obtenido como consecuencia de la comisión de la infracción.
- d) Naturaleza de los perjuicios causados.
- e) La reparación de los perjuicios causados como consecuencia de la infracción.
- f) Número de consumidores o usuarios afectados.

g) El tipo de consumidor al que va destinado el producto o servicio, en razón de la situación de inferioridad o indefensión en que pueda encontrarse el consumidor, individual o colectivamente, y en concreto a los colectivos referidos en el artículo 19.2 de la presente Ley.

4. La autoridad a quien corresponda resolver el expediente podrá acordar, como sanción accesoria, el decomiso de la mercancía adulterada, deteriorada, falsificada, fraudulenta, no identificada o etiquetada, o que pueda entrañar riesgo para el consumidor o usuario. Dicha autoridad determinará el destino final que deba darse a las mercancías decomisadas, que deberán destruirse si su utilización o consumo constituyera peligro para la salud pública.

Los gastos que origine la intervención, depósito, transporte y destrucción de la mercancía objeto de la sanción serán por cuenta del infractor.



Notas homólogas

Regulación homóloga a [art. 36](#) de [Ley 26/1984, de 19 julio RCL\1984\1906](#). [ FEV 01-12-2007] [FEV 01-12-2007]

Artículo 28.

Las infracciones y sanciones previstas en esta Ley prescribirán en el plazo de cuatro años.

El plazo de prescripción para las infracciones comenzará a contarse desde el día en que la infracción se hubiera cometido y para las sanciones, desde el día siguiente al que hubiera adquirido firmeza la resolución sancionadora.

CAPITULO IV. El procedimiento sancionador

Artículo 29.

El procedimiento sancionador se ajustará a los principios contenidos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y se tramitará en la forma y plazos reglamentariamente establecidos por la Junta de Castilla y León.

Artículo 30.

Los órganos y autoridades de la Junta de Castilla y León competentes para iniciar, instruir y resolver los procedimientos sancionadores por infracciones a la presente Ley se determinarán en las correspondientes normas de atribución de competencias.

Artículo 31.

Las infracciones a esta Ley podrán ser sancionadas por las Corporaciones Locales, dentro del ámbito de sus

competencias, mediante la apertura del procedimiento administrativo previsto en el artículo 29, el cual se aplicará en defecto de Ordenanza municipal que regule el procedimiento sancionador. Reglamentariamente se establecerán los límites de las cuantías de las sanciones a imponer por las Corporaciones Locales, en función de sus distintas bases de población y ámbitos competenciales en materia de defensa de los consumidores y usuarios contemplados en la legislación de Régimen Local.

Artículo 32.

El órgano competente para iniciar el procedimiento sancionador podrá adoptar en cualquier momento y de forma motivada las medidas de carácter provisional o cautelar que resulten necesarias para asegurar la eficacia de la resolución final que pudiera recaer. Dichas medidas se adoptarán siempre que existan indicios racionales de riesgo para la salud y seguridad de los consumidores o cuando se vulneren de forma grave los intereses económicos de los mismos.

Las medidas provisionales o cautelares podrán consistir en el cierre o suspensión de funcionamiento de establecimientos, instalaciones o servicios y en la inmovilización de mercancías. Las medidas serán proporcionadas a los objetivos que se pretenda garantizar en cada caso concreto.

CAPITULO V. Inspección

Artículo 33.

Para garantizar los derechos de los consumidores y usuarios reconocidos en esta Ley, la Inspección de Consumo, en el ámbito de sus competencias, constituye uno de los instrumentos al servicio de las Administraciones Públicas dirigido a velar por el cumplimiento de las normas sobre protección de los consumidores, sin perjuicio de las actividades inspectoras reguladas en otras leyes.

Artículo 34.

En el ejercicio de su función, los inspectores de Consumo tendrán la consideración de agentes de la autoridad a todos los efectos y estarán autorizados, de conformidad con la legislación vigente a:

- a) Acceder libremente y sin previo aviso a los establecimientos, oficinas e instalaciones de las empresas donde se producen, elaboran, almacenan, distribuyen o venden bienes o se prestan servicios.
- b) Acceder a la información y documentación industrial, mercantil y contable, cualquiera que sea su soporte, de las empresas que inspeccionen, cuando lo consideren necesario en orden a la comprobación del cumplimiento de las disposiciones sobre protección al consumidor.
- c) Solicitar la comparecencia en las oficinas públicas de los empresarios o profesionales en los casos en que desarrollen su actividad en el domicilio particular, o no dispongan de un local comercial.
- d) Practicar la toma de muestras de los bienes o productos.
- e) Adoptar las medidas previstas en los artículos 6 y 32, bien a instancia de la autoridad competente, bien por propia iniciativa, en cuyo caso se procederá a su ratificación o levantamiento por el órgano competente.
- f) Requerir cuanta información o documentación estimen necesaria para cerciorarse del correcto cumplimiento de la legislación vigente en materia de defensa del consumidor.
- g) Realizar cualquier otro acto de investigación o examen que juzguen necesario para verificar el cumplimiento de las normas de protección al consumidor.
- h) Solicitar la colaboración de otras autoridades y el apoyo de los Cuerpos de Seguridad en los supuestos de obstrucción, resistencia o negativa a facilitar las labores de inspección.
- i) Informar y asesorar a los empresarios y profesionales para un mejor conocimiento y cumplimiento de la normativa vigente.

Artículo 35.

1. En el ejercicio de sus funciones los inspectores están obligados a identificarse y, cuando le sea solicitado, exhibir las credenciales de su condición.

2. Los inspectores tienen estricta obligación de cumplir el deber de secreto y sigilo profesional. El incumplimiento de este deber será sancionado conforme a los preceptos disciplinarios que le sean de aplicación.

3. Las actuaciones inspectoras se llevarán a cabo en el marco competencial previsto en la normativa sobre defensa de los consumidores y usuarios y las disposiciones que la desarrollen.

Artículo 36.

Cuando los inspectores aprecien algún hecho que pueda constituir infracción levantarán la correspondiente acta, en la que harán constar la identificación del inspector o inspectores actuantes, los datos relativos a la empresa inspeccionada y al compareciente, los hechos presuntamente constitutivos de infracción, las medidas cautelares adoptadas en su caso y cualquier otra circunstancia que estimen relevante.

Los hechos recogidos en acta por los inspectores, observando los requisitos legales pertinentes, gozarán de presunción de veracidad sin perjuicio de las pruebas que en defensa de los respectivos derechos o intereses puedan señalar o aportar los interesados.

Las actas se formalizarán al menos por duplicado ante el titular de la empresa o establecimiento sujeto a inspección, o ante su representante legal o persona responsable y, en su defecto, ante cualquier dependiente, entregándose copia al compareciente. Si dichas personas se negaran a intervenir o firmar en el acta, ésta será autorizada con la firma de un testigo, si fuera posible, y en todo caso por el Inspector o Inspectores actuantes, sin perjuicio de las responsabilidades a que diera lugar tal negativa. La negativa a la firma del acta se constatará en acta por el inspector mediante la oportuna diligencia.

Artículo 37.

Reglamentariamente se regulará la estructura y funciones de los Servicios de Inspección de Consumo encargados de garantizar y velar por el cumplimiento de lo dispuesto en esta Ley.

CAPITULO VI. Obligaciones de los administrados

Artículo 38.

Las personas físicas o jurídicas estarán obligadas ante los órganos competentes y ante los servicios de inspección a:

a) Suministrar los datos e información que les sean solicitados sobre la identidad del compareciente, la titularidad de la empresa, las actividades que desarrollen, las características de las instalaciones o locales, los proveedores y distribuidores, los productos elaborados o comercializados y los servicios prestados.

b) Conservar la documentación exigida por la normativa vigente en los plazos previstos en la misma.

c) Exhibir y facilitar copias de la documentación, cualquiera que sea su soporte, sobre autorizaciones y registros, controles de calidad, transacciones comerciales llevadas a cabo y precios aplicados, folletos publicitarios y cuanta documentación se estime relevante.

d) Permitir que se practiquen tomas de muestras, inmovilizaciones cautelares, decomisos de productos y retirada del mercado de las mercancías que elaboren, distribuyan, almacenen o comercialicen, así como el cierre o suspensión de funcionamiento de los establecimientos, instalaciones o servicios.

e) Firmar el acta formulada por los inspectores, como mera constancia de la visita efectuada, sin perjuicio de las observaciones que el compareciente pueda efectuar en la misma en defensa de sus intereses. La firma del acta no implicará la aceptación del contenido del acta.

f) Colaborar en la retirada del mercado de productos que supongan riesgo para la salud y seguridad.

g) Facilitar a la inspección los medios que tengan a su disposición para permitir las labores de comprobación, control e inspección.

h) Y, en general, permitir y facilitar las labores y funciones de inspección.

CAPITULO VII. Coordinación y colaboración entre Administraciones Públicas

Artículo 39.

Las Administraciones Públicas de Castilla y León en el ejercicio de sus competencias y en sus respectivos ámbitos territoriales, promoverán y desarrollarán la defensa y protección de los consumidores y usuarios en los términos previstos en la presente Ley, actuando, en sus relaciones, de acuerdo con los principios de coordinación y cooperación.

**Notas homólogas**

Regulación homóloga a [art. 40](#) de [Ley 26/1984, de 19 julio RCL1984\1906](#). [ FEV 01-12-2007] [FEV 01-12-2007]

Artículo 40.

1. La coordinación y colaboración entre la Administración Autonómica y la de las Corporaciones Locales en materias previstas en esta Ley se instrumentará a través de la Comisión de Cooperación de Consumo, en la que participarán la Junta de Castilla y León y las Corporaciones Locales en la forma que reglamentariamente se establezca.

Podrán crearse Comisiones Provinciales de Cooperación en materia de Consumo en los términos que reglamentariamente se determine.

2. Serán funciones de la Comisión de Cooperación de Consumo las siguientes:

a) Estudiar y analizar las situaciones y problemas que puedan plantearse a los consumidores y usuarios de Castilla y León.

b) Programar y coordinar las campañas informativas sobre bienes y servicios de consumo y las actividades de los servicios u oficinas de información y protección al consumidor existentes en la Comunidad.

c) Estudiar, proponer y analizar la programación y ejecución de actividades inspectoras y las derivadas de los sistemas de intercambio rápido de información sobre productos peligrosos.

d) Estudiar y armonizar criterios sobre las actividades de las Juntas Arbitrales de Consumo, los Consejos Municipales de Consumo y sobre la elaboración de Ordenanzas Municipales que afecten a los ciudadanos en su calidad de consumidores y usuarios.

e) Intercambiar información sobre autorizaciones y ceses de empresas y establecimientos, actuaciones inspectoras, expedientes sancionadores, denuncias y laudos arbitrales, elaborando estudios sobre dichas cuestiones.

f) Fomentar y hacer propuestas sobre la participación de las asociaciones de consumidores en las actividades municipales y regionales de consumo.

g) Proponer la elaboración de normas de consumo.

h) Planificar las acciones de formación del personal de las Administraciones Públicas dedicado a la defensa de los consumidores y usuarios.

**Notas de desarrollo**

1 desarrollado por [Decreto 20/2004, de 22 enero LCyL\2004\47](#). [ FEV 29-01-2004]

Artículo 41.

A fin de asegurar la necesaria cooperación y coordinación entre las distintas Administraciones Públicas con competencias que directa o indirectamente se refieran a la defensa del consumidor y usuario, la Junta de Castilla y León podrá celebrar convenios de colaboración con el Gobierno del Estado, las Corporaciones Locales y otras Comunidades Autónomas adoptando cuantas medidas estime necesarias para hacer efectivos dichos principios, de acuerdo con lo previsto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

DISPOSICIONES ADICIONALES.

Primera.

Las disposiciones generales que se dicten al amparo de otras materias sustantivas distintas de la defensa de los consumidores, siempre que afecten a éstos, deberán respetar los derechos que se les reconoce en la presente Ley.

Segunda.

El régimen de medidas cautelares, infracciones y sanciones contemplado en esta Ley será de aplicación para la defensa de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de las disposiciones sectoriales específicas aplicables.

Tercera.

Las remisiones que realizan los Decretos aprobados por la Junta de Castilla y León en el ejercicio de sus competencias en materia de protección al consumidor, a los artículos 34, 35 y 36 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, deberán entenderse hechas a los artículos 24, 25 y 27 de la presente Ley.

Cuarta.

La potestad sancionadora de la Junta de Castilla y León en materia de defensa del consumidor alcanzará a todas las infracciones administrativas que se cometan en el ámbito de su territorio, cualquiera que sea el domicilio del presunto infractor.

Quinta .

1. Con el fin de salvaguardar la seguridad y la salud públicas, así como para garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, requerirán autorización administrativa previa el establecimiento, en Castilla y León, de laboratorios y centros para la realización de análisis y pruebas de calidad sobre productos y bienes de consumo.

El procedimiento para la solicitud y posterior concesión de tal autorización se establecerá reglamentariamente.

2. Dichas razones imperiosas de interés general exigen el régimen de autorización administrativa establecido en la Ley, que será aplicable tanto a los prestadores establecidos en el resto del territorio español como a los prestadores de servicios establecidos en cualquier otro Estado miembro de la Unión Europea, sin discriminación alguna por razón de la nacionalidad o lugar de ubicación del domicilio social.



Notas de vigencia

Modificada por [art. 2.2](#) de [Decreto-ley 3/2009, de 23 diciembre LCyL\2009\841](#).

Sexta.

A los efectos previstos en el Capítulo V de la presente Ley, dentro del Cuerpo de Titulados Universitarios de Primer Ciclo del Grupo B, existirá la Escala de Inspectores de Consumo en la que quedarán integrados los funcionarios pertenecientes al Cuerpo de Técnicos de Grado Medio (Inspectores de Consumo) y Cuerpo de Titulados Universitarios de Primer Ciclo (Inspectores de Consumo).

DISPOSICION TRANSITORIA.

Hasta tanto no se proceda al desarrollo reglamentario de lo dispuesto en el artículo 17 de esta Ley, será de aplicación el [Decreto 87/1987, de 9 de abril](#) y la [Orden de 25 de febrero de 1988](#), que regulan el Consejo Castellano-Leonés de Consumidores y Usuarios.

DISPOSICION DEROGATORIA.

Quedan derogadas todas las disposiciones de igual o inferior rango que se opongan o contradigan lo



establecido en la presente Ley.

DISPOSICIONES FINALES.

Primera.

Se autoriza a la Junta de Castilla y León a dictar cuantas disposiciones sean precisas para el desarrollo y aplicación de esta Ley.

Segunda.

En lo no previsto en la presente Ley y normas que la desarrollen será de aplicación la legislación del Estado en materia de defensa del consumidor y usuario.