



TRATAMIENTO DADO A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS POR EL CONSEJO CONSULTIVO DE CASTILLA-LA MANCHA AL ANTEPROYECTO DE LEY SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS EN CASTILLA-LA MANCHA.

En la tramitación del "*Anteproyecto de Ley sobre los Derechos de las Personas Consumidoras en Castilla-La Mancha*" se trasladó al Consejo Consultivo de Castilla-La Mancha oficio del Consejero de Sanidad, por el que se solicitaba la emisión de dictamen sobre el citado anteproyecto de ley.

El Pleno del Consejo Consultivo de Castilla-La Mancha, en sesión celebrada el día 3 de octubre de 2018, emite el dictamen Nº 333/2018 correspondiente al examen del citado anteproyecto de ley, comunicando al Consejero de Sanidad "*que tenidas en cuenta las observaciones contenidas en el presente dictamen, puede V.E. elevar al Consejo de Gobierno, para su aprobación como proyecto de Ley, el anteproyecto de Ley sobre los Derechos de las Personas Consumidoras en Castilla-La Mancha, señalándose como esenciales las efectuadas en la consideración V*".

Constituye el objeto del presente informe el tratamiento dado a las observaciones formuladas por el Consejo Consultivo.

I. OBSERVACIONES DE CARÁCTER ESENCIAL

Las Observaciones de carácter esencial del Dictamen han sido atendidas.

1. Reproducción de preceptos estatales.

Conforme al punto 1 del citado dictamen "*Reproducción de preceptos estatales*", se ha procedido eliminar o modificar los artículos afectados, en el sentido propuesto por el Consejo Consultivo, dentro del articulado del nuevo texto.

- a) En concreto, desaparece el artículo 8. *Irrenunciabilidad de los derechos.*
- b) Se modifica el apartado 1 del artículo 10. *Deber de información a las personas consumidoras sobre los riesgos de los bienes y servicios*, introduciéndose en el precepto la referencia a las características de los bienes y servicios para adecuarse a lo previsto en la legislación básica estatal; actual artículo 9 con igual título, cuyo apartado 1 pasa a tener el siguiente texto:

“1. Las empresas que pongan bienes o servicios en el mercado proporcionarán a las personas consumidoras, por medios apropiados y accesibles y dentro de los límites de sus respectivas actividades, información previa, clara y adecuada sobre sus riesgos inherentes y que no sean inmediatamente perceptibles. Para lo anterior se tendrá en cuenta su naturaleza, características, sus condiciones de duración y las personas a las cuales van destinados, aunque el suministro de esta información no eximirá del cumplimiento de los demás deberes establecidos en esta disposición y otras normas que sean de aplicación.”

- c) En el artículo 16. *Producto inseguro*, apartado 2 se hace referencia en la letra b) a uno de los supuestos contemplados en el artículo 3 del Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, regulador de la evaluación de la seguridad de un producto, que se había omitido; es el actual artículo 15, apartado 2 con nuevo texto:

“2. Se presumirá que un producto es inseguro cuando:

a) *Cuando el producto sea derivado de una actividad productiva, o de distribución o comercialización carente de las autorizaciones generales y específicas preceptivas.*

b) *Estando obligado a ello, haya sido puesto en el mercado sin la correspondiente «declaración CE de conformidad», el «mercado CE» o cualquier otra marca de seguridad obligatoria.*

c) *Carezca de los datos mínimos que permitan identificar al productor o responsable del producto.*

d) *Pertenezca a una gama, un lote o una remesa de productos de la misma clase donde se haya descubierto algún producto inseguro.”*

- d) En el artículo 18, regulador de las *“Actividades carentes de autorización, declaración responsable o comunicación”*, se introduce la referencia a los controles administrativos preventivos necesarios establecidos con la finalidad directa de proteger la salud y seguridad de las personas consumidoras, que se había omitido; es el vigente artículo 17, cuya redacción es la siguiente:

“Siempre que no suponga restricción alguna al libre acceso a la prestación de servicio, toda actividad productiva, de distribución y comercialización o de prestación de servicios sin haberse emitido las declaraciones responsables o comunicaciones que correspondan, de los controles administrativos preventivos necesarios establecidos con la finalidad directa de proteger la salud y seguridad de las personas consumidoras, o carentes de las autorizaciones generales y específicas preceptivas, tendrán la consideración de inseguras así



como también los productos y bienes derivados de las mismas, por lo que les serán de aplicación las medidas cautelares y de reacción previstas al respecto."

- e) El artículo 19. *Sujetos responsables*, apartado 3 c), se adecúa el plazo de caducidad de los productos a un año, plazo previsto en el artículo 4, apartado 2, c) del citado Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, que ostenta el carácter de norma básica; es el actual artículo 18. *Responsabilidades de las empresas productoras*, apartado 2 c) cuyo texto pasa a ser:

"2. Dentro de los límites de sus respectivas actividades y en función de las características de los productos, las empresas productoras deberán:

c) Indicar, en el producto o en su envase, los datos de identificación de su empresa y de la referencia del producto o, si procede, del lote de fabricación, salvo en los casos en que la omisión de dicha información esté justificada. Los datos que se relacionan con el lote de fabricación deberán conservarse por la empresa productora, para cualquier producto, durante tres años. En los productos con fecha de caducidad o consumo preferente, este plazo podrá reducirse a un año a partir del final de esa fecha."

- f) En el artículo 36. *Obligaciones de las empresas en la atención a las personas consumidoras*, apartado 4 se introduce la obligación de los empresarios de comunicar su dirección legal, si no coincide con la habitual para la correspondencia, que se había omitido; actual artículo 37, apartado 4 cuyo texto pasa a ser:

"4. Poner a disposición de las personas consumidoras, sea cual sea su lugar de residencia, en cualquier relación de consumo, información que debe incluir, en cualquier caso, la dirección postal, el número de teléfono de atención y el número de fax o la dirección de correo electrónico donde las personas consumidoras pueden solicitar cualquier tipo de asesoramiento o información sobre el bien o servicio adquirido o contratado, o pueden formular las quejas o reclamaciones sobre cualquier asunto que afecte al funcionamiento normal de las relaciones de consumo.

Las empresas facilitarán además su dirección legal cuando esta no coincida con la habitual para la correspondencia."

- g) En el artículo 41. *Derecho de información sobre productos, servicios y actividades*, apartado 2, se indica que debe identificarse el productor, que no se había recogido en la redacción anterior; es el actual artículo 42, apartado 2 cuyo texto pasa a ser:

“2. La información que figura en los envases, embalajes y etiquetas de los productos debe ser veraz y suficiente, y fácilmente legible, y debe incluir, a fin de que sea posible hacer una elección racional entre bienes y servicios competitivos, los siguientes aspectos en cuanto a las características de los bienes:

a) La naturaleza, finalidad, denominación usual y comercial si la tuviesen, y la identificación del proveedor, así como el nombre del productor y su dirección completa.”

h) En el artículo 76. Requisitos adicionales , se hace referencia al artículo 97 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, con la finalidad de recoger todos los supuestos contemplados en dicho artículo y que se habían omitido en parte en la redacción anterior ; es el actual artículo 74, cuyo texto del apartado 1, se adapta a lo requerido, pasando a ser:

“1. Toda propuesta de contratación a distancia y fuera del establecimiento mercantil emitida en el ámbito territorial de Castilla-la Mancha, debe incluir de forma clara e inequívoca, información sobre los aspectos contemplados en el artículo 97 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.”

4

i) Los artículos 125, 126 y 127. Infracciones leves, graves y muy graves; pasan a ser los artículos 139, 140 y 141, manteniendo sus respectivos títulos, que tras la revisión del listado quedan con este texto (entre paréntesis se señala la concordancia con el artículo 49 del TRLGDCU a efectos de su constatación):

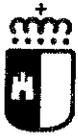
“Artículo 139. Infracciones leves.

Se consideran infracciones leves las siguientes:

1. La incorrección, falta de consideración o respeto a las personas consumidoras. (49.1n)

2. El mero incumplimiento de las disposiciones sobre salud o seguridad de los productos o servicios, cuando este no pueda ser considerado grave o muy grave. (49.1a)

3. No disponer de hojas de reclamaciones o no exhibir, de modo visible, el cartel anunciador de su existencia, así como negar la entrega de las mismas a las personas consumidoras que lo soliciten, aunque estas no hayan realizado ningún negocio con la empresa que debe entregarlas. (49.1n)



4. *No acusar recibo de una reclamación o hacerlo con incumplimiento de lo exigido reglamentariamente. (49.1n)*
5. *No dar respuesta a las reclamaciones de las personas consumidoras o realizarlo fuera del plazo establecido o atenderlas a través de sistemas telefónicos no personalizados o que ocasionen esperas injustificadas. (49.1n)*
6. *La negativa injustificada a satisfacer las demandas de las personas consumidoras, producidas de buena fe o conforme al uso establecido, cuando su satisfacción esté dentro de las disponibilidades de la empresa vendedora o prestadora de un servicio, así como cualquier forma de discriminación con respecto a las referidas demandas, siempre y cuando no se demuestre que tal discriminación fue en razón de género, raza, religión, lugar de nacimiento o discapacidad en el acceso, porque en esos casos la infracción deberá ser tipificada conforme a lo estipulado en el artículo 140.15. (49.1k)*
7. *Exigir alguna contraprestación o generar gastos o disposición de dinero o cualquier otro bien a una persona consumidora, a consecuencia de la recepción de comunicaciones comerciales o publicidad, si la contratación no es fuera de establecimiento mercantil, a distancia o mediante uso de medios de la sociedad de la información, así como por bienes o servicios o la realización de cualquier clase de gestión que deba prestarse gratuitamente. (49.1l)*
8. *Exigir alguna contraprestación o generar gastos o disposición de dinero o cualquier otro bien a una persona consumidora por la parte que da lugar a confusión o falta de claridad en la adquisición de un bien o la prestación de un servicio. (49.1e)*
9. *No formalizar por escrito las ofertas, condiciones o manifestaciones cuando así se exija en la normativa de aplicación. (49.1n)*
10. *El incumplimiento de las disposiciones relativas a la normalización, tipificación o prestación de bienes o servicios que se produzcan, comercialicen o existan en el mercado. (49.1f)*
11. *El incumplimiento de las normas relativas a registro, normalización o tipificación, etiquetado, envasado y publicidad de bienes y servicios. (49.1f)*
12. *El incumplimiento de las normas relativas a instalaciones, información de horarios, accesibilidad, documentación, información, libros o registros establecidos obligatoriamente para el adecuado régimen y funcionamiento de la empresa, instalación o servicio, para el control de la trazabilidad de los productos y como garantía para la protección de la salud, la seguridad o los intereses económicos de las personas consumidoras. (49.1n)*

13. El incumplimiento de obligaciones formales, documentales o de información en materia de seguridad de los productos o de los servicios. (49.1g)

14. El incumplimiento de los códigos de mejores prácticas, en los supuestos de haberse acogido a ellos, cuando ello no conlleve algún otro tipo de infracción tipificada. (49.1n)

15. El incumplimiento de los autocontroles de la empresa si estos resultan obligatorios por la legislación vigente y si no son constitutivos de algún otro tipo de infracción tipificada. (49.1a y 49.1n)

16. No entregar resguardo de depósito a las personas consumidoras en caso de depósito de un bien para cualquier tipo de intervención u operación. No elaborar presupuesto previo si resulta preceptivo por la normativa en vigor. No extender la correspondiente factura o factura simplificada o documento justificativo de la relación de consumo, o entregarlos sin cumplir con los requisitos mínimos establecidos. (49.1n)

17. El incumplimiento de la normativa de precios o contraprestaciones, siempre y cuando no tengan el carácter de grave o muy grave. (49.1e)

18. No informar, en su caso, de las limitaciones en los medios de pago en los establecimientos, así como del pago por anticipado o aplazado con antelación a la constitución del contrato o compra del bien o prestación del servicio, o hacerlo no ajustándose a lo establecido normativamente. (49.1l)

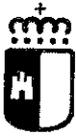
6

19. La obstrucción o negativa a suministrar datos o a facilitar la información o a permitir la toma de muestras requerida por las autoridades competentes o sus agentes para el cumplimiento de las funciones de información, vigilancia, inspección, tramitación y ejecución, así como el incumplimiento de las obligaciones en materia de existencia y conservación de documentación. (49.1h)

20. El incumplimiento de las disposiciones y régimen sobre garantía o conformidad de los productos de consumo, así como la insuficiencia de la asistencia técnica o de la existencia de repuestos con relación a la ofrecida o exigible por las personas consumidoras en la adquisición de tales bienes. (49.1d)

21. La omisión de la información necesaria en la publicidad, oferta comercial o exhibición en los establecimientos de bienes y servicios. (49.1f)

22. El incumplimiento de las medidas de cualquier naturaleza de corrección del mercado adoptadas por la Administración en el ejercicio de las potestades atribuidas por esta ley. (49.1h)



23. Utilizar en la publicidad comercial los resultados de los estudios de mercado realizados por la administración directamente o a través de entidades colaboradoras u organizaciones y asociaciones de personas consumidoras. (49.1f)

24. El incumplimiento de las responsabilidades de las personas consumidoras previstas en el artículo 53. (49.1n)

25. Los incumplimientos de los requisitos, obligaciones o prohibiciones contempladas en la presente ley u otras normas de protección de las personas consumidoras que no tengan la calificación de infracción grave o muy grave. (49.1n)

Artículo 140. Infracciones graves.

Constituyen infracciones graves las siguientes:

1. La resistencia, coacción, amenaza, represalia o cualquier otra forma de presión al personal inspector o al resto del personal de la administración encargado de la función inspectora en cualquiera de sus fases, así como la tentativa de ejercitar tales actos. (49.1h)

2. Las acciones u omisiones que produzcan riesgos o daños efectivos para la salud o seguridad de las personas consumidoras, ya sea de forma consciente o deliberada, ya por abandono de la diligencia y precauciones exigibles en la actividad, servicio o instalación de que se trate. (49.1b)

3. La ausencia de corrección, consideración o respeto a las personas consumidoras con actuaciones ofensivas. (49.1n)

4. El fraude en la prestación de servicios de instalación o reparación de bienes y de asistencia en el domicilio por la sustitución innecesaria de piezas para conseguir un aumento del precio, la facturación de trabajos no realizados, la aplicación de precios superiores a los repuestos o piezas sustituidas o la facturación de trabajos efectuados con accesorios de peor calidad que los indicados a la persona consumidora o no acordes al modelo reparado. (49.1d)

5. La venta al público de bienes o la prestación de servicios a precios superiores a los máximos legalmente establecidos. (49.1e)

6. La realización de actos de competencia desleal y el acaparamiento o detracción injustificada al mercado de materias o productos destinados directa o indirectamente al suministro o venta, cuando tales actos y prácticas vayan dirigidos a las personas consumidoras, o aun cuando esto no sea así estos

actos afecten a los derechos reconocidos de las personas consumidoras. (49.1l)

7. La realización de prácticas comerciales desleales por engañosas con las personas consumidoras, incluida la publicidad, o también prácticas que puedan ser consideradas prácticas señuelo, o que se consideren de venta piramidal, o que sean engañosas por confusión o por omisión, o por ser prácticas comerciales encubiertas o por ser consideradas prácticas desleales por agresivas o abusivas. (49.1l)

8. El fraude en cuanto al origen, presentación, calidad, marca, composición, cantidad, peso o medida, duración, así como la elaboración, distribución o venta de bienes a los cuales se les haya añadido o sustraído cualquier sustancia o elemento o condición o prestación para variar su composición, estructura, peso, volumen o valor con fines fraudulentos, o cuando su composición, calidad, presentación o duración no se ajusten a las declaradas o contratadas por cualquier medio o a lo que pudiese esperarse la persona consumidora. La obsolescencia programada podrá considerarse fraude en materia de calidad cuando así se desarrolle reglamentariamente. (49.1d)

También se considerará fraude el uso de envases, etiquetas, rótulos, cierres, precintos o cualquier otra información que induzca a engaño o confusión o enmascare la verdadera naturaleza del producto. En particular la comercialización, distribución o venta de productos sin marcado CE o con el marcado CE falsificado o sin documentar. (49.1d)

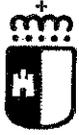
8

A efectos de todas las circunstancias contempladas en este apartado, se considerará fraude el mero incumplimiento de los requisitos exigibles sin necesidad de que exista ánimo específico.

9. La alteración, adulteración o fraude en bienes o servicios susceptibles de consumo por adición o sustracción de cualquier sustancia o elemento, alteración de su composición o calidad, incumplimiento de las condiciones que correspondan a su naturaleza o la garantía, arreglo o reparación de productos de naturaleza duradera y en general cualquier situación que induzca a engaño o confusión o que impida reconocer la verdadera naturaleza del bien o servicio. (49.1d)

10. Manipular de forma fraudulenta los aparatos y sistemas de medición de los bienes o servicios suministrados a las personas consumidoras. (49.1d)

11. El incumplimiento de las disposiciones o actos administrativos sobre prohibición de elaborar o comercializar determinados productos o servicios y la comercialización, distribución, venta o prestación de aquellos que en su caso precisen autorización administrativa y en especial su inscripción en registros administrativos preceptivos. (49.1a)



12. *La prestación de servicios incumpliendo las condiciones para la apertura del establecimiento o para la actividad o de las obligaciones impuestas en la presente ley o en las leyes sectoriales en materia de consumo. (49.1n)*
13. *No constituir avales, seguros o garantías a favor de las personas consumidoras establecidos en la normativa sectorial o de consumo. (49.1n)*
14. *Causar cualquier perjuicio, directo o indirecto a la persona consumidora a consecuencia de la presentación por esta de una denuncia o reclamación, así como la no satisfacción a las personas consumidoras de las indemnizaciones, compensaciones o reparaciones establecidas reglamentariamente. (49.1n)*
15. *Las conductas discriminatorias en razón de género, raza, religión, lugar de nacimiento o discapacidad en el acceso a bienes y a la prestación de servicios. (49.1m)*
16. *La exigencia de cualquier contraprestación por una empresa aprovechándose de una posición de poder respecto a una persona o en una situación en que se encuentre mermada o limitada la libertad de elección de la persona consumidora por cualquier circunstancia o en el supuesto en que se vincule la ejecución de otro contrato a la satisfacción de dicha contraprestación, siempre que no tenga el carácter de muy grave. (49.1l)*
17. *La realización de transacciones en las cuales se imponga injustificadamente a la persona consumidora la condición expresa o tácita de comprar una cantidad mínima o productos no solicitados o la de prestarle o prestar él un servicio no pedido o no ofrecido. (49.1e)*
18. *Exigir alguna contraprestación o generar gastos o disposición de dinero o cualquier otro bien a una persona consumidora a consecuencia de la recepción de comunicaciones comerciales o publicidad si la contratación es fuera de establecimiento mercantil, a distancia o mediante uso de medios de la sociedad de la información. (49.2b)*
19. *El incumplimiento o no acreditación de haber facilitado a la persona consumidora la información previa al contrato exigida reglamentariamente. (49.2a y 49.1o)*
20. *Las limitaciones o exigencias injustificadas al derecho de la persona consumidora de poner fin a los contratos de prestación de servicio o suministro de productos de tracto sucesivo o continuado, la obstaculización al ejercicio de tal derecho de las personas consumidoras mediante negativa expresa o tácita o a través del procedimiento pactado, o la falta de previsión de este o la falta de*

comunicación a las personas consumidoras del procedimiento para darse de baja en el servicio. (49.1j)

21. La introducción de cláusulas abusivas de forma unilateral por la empresa, tanto en contratos realizados con las personas consumidoras, como en documentos establecidos como "contrato tipo" o bien en las condiciones generales de la contratación en relación con la oferta de bienes y servicios, especialmente si estos son de agua, electricidad, calefacción mediante sistemas urbanos o de contenido digital. (49.1i)

22. El incumplimiento del régimen establecido para los contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles, los de contratación a distancia, contratación telefónica o de contratación con medios de la sociedad de la información, salvo que suponga la comisión de una infracción muy grave. Si tales contrataciones conllevan pago mediante tarjeta, será considerada infracción grave la no anulación inmediata del cargo exigido a la persona consumidora con las correspondientes anotaciones de adeudo y reabono en las cuentas de la empresa y de la persona consumidora titular de la tarjeta. (49.2a)

23. En la contratación telefónica o mediante el uso de medios de la sociedad de la información, no facilitar a requerimiento de la administración las grabaciones o las pruebas de las conversaciones o comunicaciones con las personas consumidoras en el plazo establecido o concedido al efecto, o hacerlo sin cumplir con los requisitos mínimos exigibles. (49.1h)

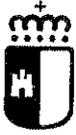
10

24. No disponer o no atender el correspondiente teléfono de atención a las personas consumidoras o dirección de correo electrónico cuando tal obligación esté recogida en la normativa sectorial o de consumo. (49.2a)

25. La suspensión del servicio de carácter continuado con posterioridad a la presentación de una reclamación mientras no se dé respuesta a la misma si esta está relacionada con el motivo de la suspensión. (49.1k)

26. El incumplimiento por parte de los proveedores de servicios de acceso a redes de telecomunicaciones y titulares de medios de pago utilizados en las transacciones electrónicas, de las obligaciones impuestas en la presente ley o leyes sectoriales en materia de consumo. (49.1n y 49.2b)

27. La imposición injustificada a las personas consumidoras del deber de personarse para ejercer sus derechos o realizar cobros, pagos o trámites similares, o exigirles de forma abusiva la cumplimentación de impresos y la aportación de datos que impongan molestias desproporcionadas, así como obstaculizar, impedir o dificultar que las personas consumidoras puedan ejercer sus derechos. (49.1l)



28. *El incumplimiento de las disposiciones en materia de créditos al consumo. (49.1n)*
29. *La actuación unilateral de una empresa en perjuicio de la persona consumidora motivada por la demora en los pagos que esta debería haber efectuado, sin posibilidad de que la persona consumidora pueda defenderse. (49.1l)*
30. *La exhibición o introducción en cualquier comunicación del distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo sin encontrarse adherido al mismo o el de adhesión sin limitaciones a dicho sistema cuando existieran. (49.1l)*
31. *La exhibición de un sello de confianza o de calidad diferenciada o de un distintivo equivalente sin haber obtenido la necesaria autorización en su caso, o la exhibición de distintivos o menciones que evoquen directa o indirectamente un sello de confianza, de calidad diferenciada o un distintivo equivalente que es objeto de regulación. (49.1l)*
32. *Facilitar información falsa, inexacta o engañosa a las administraciones con relación a la defensa de los derechos de las personas consumidoras. (49.1h)*
33. *La manipulación, traslado o disposición en cualquier forma de mercancía cautelarmente intervenida o retirada del mercado. (49.1h)*
34. *La coacción, amenaza, represalia o cualquier otra forma de presión a las personas consumidoras u organizaciones de personas consumidoras que hayan promovido o pretendan promover cualquier clase de acción legal, denuncia, reclamación o participación en procedimientos ya iniciados, así como la tentativa de ejercitar tales actos, cuando no tengan la consideración de delito. (49.1k)*
35. *La obstrucción o negativa a suministrar las condiciones generales de la contratación. (49.1o)*
36. *El incumplimiento o transgresión de los requisitos previos que concretamente formulen las autoridades competentes para situaciones específicas, al objeto de evitar contaminaciones, circunstancias o conductas nocivas de otro tipo que puedan resultar gravemente perjudiciales para la salud pública. (49.1c)*

Artículo 141. Infracciones muy graves.

Vendrá siempre a calificarse como muy grave la infracción consistente en no disponer de oficinas físicas de atención personal a las personas consumidoras, cuando tal obligación esté recogida en la normativa sectorial o de consumo."

- j) En el artículo 128. *Infracciones muy graves por concurrir determinadas circunstancias*, apartado 7, se adecúa la redacción de este apartado a lo contemplado en el artículo 50 del texto refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios en cuanto a la cuantía para tipificar como infracción muy grave y se introduce la reincidencia que se había omitido; actual 142.7 queda con el siguiente texto:

“7. El incumplimiento del régimen establecido en materia contratos fuera de los establecimientos mercantiles, de las obligaciones que la regulación de contratos celebrados a distancia impone en materia de información y documentación, que se debe suministrar a la persona consumidora, de los plazos de ejecución y devolución de las cantidades abonadas, el envío con pretensión de cobro de envíos no solicitados por la persona consumidora y el uso de técnicas de comunicación que requieran el consentimiento expreso previo o la falta de oposición de la persona consumidora, cuando no concorra la circunstancia correspondiente, contratación telefónica o de contratación con medios de la sociedad de la información, se clasificarán como infracciones muy graves cuando exista reincidencia o el volumen de facturación realizada a que se refiere la infracción sea superior a 601.012,10 euros.

A efectos de conseguir averiguar tal información las autoridades fiscales vendrán obligadas expresamente a colaborar con la autoridad de consumo.”

- k) El artículo 130. *Sanciones*, apartado 3 a) y b), se introduce la referencia del decomiso de la mercancía deteriorada, que se había omitido y se regula que serán de cuenta del infractor los gastos de transporte y distribución que no se habían contemplado; asimismo se suprime el inciso alusivo a los intereses económicos de las personas consumidoras por ser un concepto jurídico indeterminado; actual 144 apartado 3 a) y b), queda con el siguiente texto:

“3. Otras medidas sancionadoras:

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

b) Por razones de ejemplaridad y siempre que concorra alguna de las circunstancias de riesgo para la salud, seguridad, reincidencia en infracciones análogas o acreditada intencionalidad, la autoridad que adopte la resolución del



procedimiento podrá acordar la publicidad de las sanciones impuestas en el plazo de tres meses desde que la resolución sea firme. Dicha publicación incluirá el nombre de la empresa o personas naturales o jurídicas responsables y la clase o naturaleza de las infracciones, tanto en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha o boletines oficiales de la provincia o municipio, como en los medios de comunicación social que se consideren adecuados para la prevención de futuras conductas infractoras.”

- l) El artículo 149. *Caducidad del procedimiento*, apartados 1 y 2, cuya regulación se ha ajustado a lo contemplado en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas; actual artículo 162 apartados 1 y 2 queda redactado con el siguiente texto:

“1. Si no hubiese recaído resolución transcurridos nueve meses desde la iniciación, teniendo en cuenta las posibles interrupciones de su cómputo por causas imputables a la parte interesada o por la suspensión del procedimiento, se producirá la caducidad. En estos casos, la resolución que declare la caducidad ordenará el archivo de actuaciones conforme a lo establecido en la ley de procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas.

2. La práctica de pruebas, la solicitud de informes o la realización de análisis deben adecuarse a los requisitos establecidos con carácter básico por el artículo 22.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.”

2. Exceso competencial.

Han sido igualmente atendidas las Observaciones de carácter esencial contempladas en el punto 2. *Exceso competencial*. En tal sentido, desaparecen del nuevo texto tanto el apartado 6 del artículo 114. *Arbitraje de Consumo*, actual artículo 127, de igual título, cuyo texto damos por reproducido, como desaparece la totalidad del artículo 139. *Responsabilidad por las infracciones*.

II. OBSERVACIONES DE CARÁCTER NO ESENCIAL

En relación con las Observaciones no esenciales, se han atendido todas, por lo que se ha cambiado el texto del anteproyecto que fue objeto del Dictamen, como a continuación se expone.

- a) Título del anteproyecto, en concreto, ha sido modificado el título del anteproyecto de la futura ley, cuyo texto pasará a ser: *“Ley xx/2018, de xx, del Estatuto de las Personas Consumidoras en Castilla-La Mancha”* .

- b) Exposición de Motivos, que se divide ahora en cuatro apartados con números romanos, se elimina el último párrafo y se cambian los dos primeros párrafos, que pasan a tener este texto:

I

“La Constitución Española establece en su artículo 51 que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo mediante procedimientos eficaces la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos, promoverán la información y educación, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectarles. La norma estatal básica en la materia es 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. Como título competencial en nuestra Comunidad Autónoma, el artículo 32.6 del Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha, aprobado por la Ley Orgánica 9/1982, de 10 de agosto, establece que, en el marco de la legislación básica del Estado y, en su caso, en los términos que la misma establezca, es competencia de la Junta de Comunidades el desarrollo legislativo y la ejecución en materia de defensa del consumidor y usuario, de acuerdo con las bases y la ordenación de la actividad económica general y la política monetaria del Estado, las bases y coordinación general de la sanidad, en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131 y en los números 11, 13 y 16 del apartado 1 del artículo 149 de la Constitución.

14

En este marco competencial y en el ejercicio de la potestad legislativa de la región, conforme a lo dispuesto en el artículo 9.2 del Estatuto de Autonomía, las Cortes de Castilla-La Mancha, han dictado la Ley 3/1995, de 9 de marzo, y la Ley 11/2005, de 15 de diciembre, del Estatuto del Consumidor, para establecer un marco normativo propio que desarrolle el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.”

- c) Se modifica el artículo 4. *Derechos básicos*; desapareciendo el apartado 7 que se lleva al artículo regulador de los principios informadores y se aclara la redacción del apartado 2, en el sentido propuesto por el máximo órgano consultivo, quedando con el siguiente texto:

“2. La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales, en particular frente a situaciones de desequilibrio como las prácticas comerciales desleales o abusivas, o la introducción de cláusulas abusivas en los contratos; y con especial incidencia en los intereses colectivos y aquellos que afecten a un número indeterminado de personas consumidoras.”

- d) En el artículo 5. *Nuevos derechos*, en el apartado 5 se elimina el texto solicitado en el dictamen, quedando así:



“5. Acceso a la información y al conocimiento como bienes intangibles de uso y disfrute en el ámbito de la protección de las personas consumidoras.”

- e) En el artículo 9. *Deber general de seguridad*, apartado 3, cuya redacción se ajusta a la propuesta por el Consejo Consultivo; actual artículo 8, cuyo apartado 3 queda con este texto:

“3. La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha adoptará las medidas pertinentes para garantizar, especialmente, la seguridad de los bienes y servicios destinados al consumo infantil en el ámbito escolar y en tiempo de ocio.”

- f) En el artículo 14. *Red de Alerta de Productos de Consumo*, apartado 2; actual artículo 13 apartado 2, se completa el texto en el sentido requerido por el Consejo Consultivo, pasando a ser el siguiente:

“2. Con la finalidad de detectar productos tóxicos o peligrosos, la Inspección de Consumo llevará a cabo actividades de inspección y control de modo permanente y se recogerán las comunicaciones aportadas por las empresas productoras, distribuidoras y personas consumidoras.”

- g) En el artículo 28. *Información del precio o contraprestación*, en su apartado 2; actual artículo 29, el texto queda aclarado con la siguiente redacción:

“2. Solo podrá exigirse por parte de una empresa un precio o una contraprestación por la adquisición de un bien o la prestación de un servicio siempre que la información sobre el precio o contraprestación no dé lugar a confusión o sea suficientemente clara sobre cuál es el precio o contraprestación a satisfacer. En estos supuestos, solo podrá exigirse aquella parte no afectada por la confusión o falta de claridad. Ante una controversia de este tipo, la persona consumidora podrá interponer la correspondiente reclamación contra la empresa en la que expondrá el motivo del desacuerdo, en el momento mismo de la adquisición del bien.”

- h) El artículo 30. *Precios dinámicos*; es el actual artículo 31, del que se suprime la definición, la cual pasa al artículo 2. *Definiciones*, letra n), con el texto correspondiente.

“n) Precios dinámicos.

Se consideran precios dinámicos aquellos que responden a una estrategia para la fijación, a través de las nuevas tecnologías, del precio personalizado, para

un determinado producto o servicio, a cada cliente y en cada instante, en función de la oferta y la demanda.”

- i) El artículo 31. *Fluctuación de precios, cuyo contenido se ajusta a lo indicado por el Consejo Consultivo; actual artículo 32, pasa a tener la siguiente redacción:*

“Las administraciones públicas con competencias en materia de consumo, siempre que no provoque efectos contraproducentes sobre la competencia efectiva y, por tanto, sobre las propias personas consumidoras, desarrollarán reglamentariamente las garantías de transparencia en la repercusión de la volatilidad de precios de distribución y venta sujetos a informaciones públicas y similares, evitando la comisión de prácticas comerciales desleales y el falseamiento de la competencia.”

- j) El artículo 32. *Cláusulas abusivas y prácticas comerciales desleales, actual artículo 33, el texto de su apartado 2 se modifica en el sentido solicitado:*

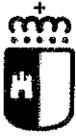
“2. La administración autonómica competente en materia de consumo publicará en el portal web del gobierno de Castilla-La Mancha aquellas prácticas comerciales desleales o cláusulas contractuales consideradas abusivas.”

- k) El artículo 35. *Servicios de atención a las personas consumidoras por parte de las empresas, apartado 3; es el actual artículo 36.3 en el que se ha suprimido la expresión sobrante conforme a lo solicitado:*

“3. Las empresas deberán disponer de un número de teléfono atendido totalmente gratuito y un correo electrónico para poder presentar las reclamaciones y dar respuesta a las mismas cuando no existan establecimientos físicos de la empresa frente a la cual se pretende presentar una reclamación o de otras empresas a través de los cuales puedan presentarse reclamaciones, sin perjuicio de lo establecido en normas sectoriales reguladoras de un sector de actividad concreto o para determinadas formas de contratación en lo relativo a la presentación de reclamaciones o peticiones de información.”

- l) El artículo 47. *Derechos de las asociaciones de personas consumidoras, apartado 3 letra i); actualmente es el artículo 48 apartado 3, que finaliza ahora en la letra h), conforme a la supresión solicitada, ya que tal texto que pasa a incluirse en el nuevo artículo 49.3, con esta redacción:*

“Artículo 49. Obligaciones de las asociaciones de personas consumidoras.



3. *Colaborar con las administraciones públicas en materia de consumo en la detección, localización y comunicación de actividades y prácticas irregulares que afecten a la protección de los derechos de las personas consumidoras y en general, participar en el desarrollo de programas de las políticas públicas de consumo en el marco de sus respectivas competencias.*”

m) El artículo 49. *Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de Castilla-La Mancha*, en el que se han delimitado sus funciones y se ha concretado su ámbito de actuación; es el actual artículo 50, con este texto:

“1. El Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de Castilla-La Mancha es el órgano colegiado de consulta y participación de las asociaciones de personas consumidoras en Castilla-La Mancha, y está adscrito al órgano con competencias en materia de consumo.

2. La sede del Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Castilla-La Mancha será la que corresponda al órgano con competencias en materia de consumo.

3. El Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de Castilla-La Mancha, en virtud de su representatividad, está legitimado para designar la representación de las personas consumidoras en los órganos colegiados, organismos y entidades públicas o privadas y de participación institucional en Castilla-La Mancha.

4. Su estructura, composición y funciones serán objeto de desarrollo reglamentario. El Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias asumirá la interlocución con las administraciones públicas en aquellas cuestiones que afecten de forma exclusiva a las organizaciones de personas consumidoras.”

n) En el artículo 50. *Consejo Regional de Consumo de Castilla-La Mancha*, el apartado 4 se modifica, desapareciendo como tal en el actual artículo 51, redactado en estos términos:

“1. El Consejo Regional de Consumo es el principal órgano de representación y consulta en materia de consumo de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

2. Su composición, estructura y funcionamiento serán objeto de desarrollo reglamentario.

3. *Este Consejo se consultará preceptivamente en la tramitación de disposiciones de carácter general relativas a materias que afecten directamente a las personas consumidoras en los términos establecidos en el artículo 48.*"

Igualmente, en relación con lo solicitado se modifica el Artículo 3. *Principios informadores* en su apartado 9, quedando con este texto:

"9. Participación de las personas consumidoras. Las administraciones públicas con competencias en materia de consumo adoptarán las medidas adecuadas para la participación ciudadana en los distintos ámbitos territoriales con carácter sectorial en materia de consumo, disponiendo mecanismos que faciliten la iniciativa ciudadana al respecto y, en particular, su actividad en redes digitales de personas consumidoras como herramienta para la corresponsabilidad y el compromiso activo de las personas consumidoras en la protección de sus derechos y en el intercambio de información prescriptiva en entornos colaborativos."

ñ) Artículo 51. *Voluntariado de Consumo*, apartado 4; se hace desaparecer dicho apartado en el actual artículo 52 conforme a lo indicado por el Consejo Consultivo.

o) Artículo 52. *Responsabilidad de las personas consumidoras*, apartado 2 c); se hace desaparecer dicho apartado en el actual artículo 53.

p) Artículo 55. *Promoción de ventas*, apartado 1, cuya redacción se adecúa a la propuesta; actual artículo 56, redactado con este texto:

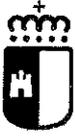
"Las empresas, en el ejercicio de la actividad de promoción de ventas, pueden utilizar todo tipo de medios, siempre y cuando sean aceptados por el ordenamiento jurídico, respetando los intereses económicos y sociales de las personas consumidoras."

La definición pasa al artículo 2. *Definiciones*, letra o), con este texto:

"o) Promoción de ventas.

Se entiende por promoción de ventas toda actividad que utiliza técnicas de comunicación persuasivas para acercar los bienes o servicios a las personas consumidoras. Tendrán la consideración de actividades de promoción de ventas, las ventas en rebajas, las ventas en oferta o promoción, las ventas de saldos, las ventas en liquidación, las ventas con obsequio y las ofertas de venta directa."

q) El Artículo 65. *Requisitos formales de la documentación*, apartado 1; pasa a tener un nuevo texto en el actual artículo 66, reformulado del siguiente modo:



“1. La documentación que tenga carácter obligatorio debe cumplir los requisitos formales y de accesibilidad para facilitar su lectura y comprensión, sobre todo en cuanto a tamaño de letra y su contraste, que en cualquier caso deberán permitir y facilitar la lectura y comprensión del texto.

2. Reglamentariamente se establecerá el tamaño de la letra y las condiciones del contraste necesarias para su plena accesibilidad.

3. La información, precontractual y contractual, sobre condiciones generales, contratos de adhesión y cláusulas y condiciones no negociables individualmente debe documentarse de la forma establecida por el apartado anterior, según proceda.”

- r) El artículo 71. *Precios de los servicios*; cambia de ubicación conforme a lo solicitado, siendo el actual artículo 77 con su texto inicial.
- s) El artículo 72. *Recargos y suplementos en el precio del servicio*; pasa a ser el artículo 78, con la siguiente redacción en el sentido propuesto:

“Además de lo dispuesto en la normativa sectorial específica, en el caso de aplicarse recargos o suplementos en el precio del servicio habrán de tenerse en cuenta los siguientes requisitos:

a) Si se cobran recargos o suplementos en el precio del servicio, debe informarse a la persona consumidora por medio de una lista de precios o de un presupuesto previo por escrito.

b) Los recargos o suplementos en concepto de horario nocturno solo pueden cobrarse si el servicio se presta entre las 22 horas y las 6 horas del día siguiente.

c) Los recargos o suplementos en concepto de día festivo solo pueden cobrarse si el servicio se presta dentro de las veinticuatro horas del día festivo. A tales efectos, se consideran festivos los domingos y los días festivos de la localidad donde se presta el servicio. Como regla general, no se consideran festivos los sábados.

d) Los recargos o suplementos de horario nocturno y el de día festivo son incompatibles, por lo que solo puede cobrarse uno de los dos.”

- t) Artículo 73. *Códigos de mejores prácticas*; desaparece de su ubicación para integrarse en el Artículo 3. *Principios informadores*, apartado 16, con el siguiente texto:

“16. Buenas prácticas. La Consejería competente en materia de consumo promoverá la adopción de códigos de mejores prácticas, como instrumento de

autorregulación empresarial para mejorar la defensa de las personas consumidoras, la disciplina del mercado y el aseguramiento del cumplimiento de los requisitos de seguridad en los productos que comercialicen. En la elaboración de estos códigos deberán participar, garantizando la paridad, personas representantes de las organizaciones de personas consumidoras y de los sectores afectados. “

- u) Artículo 74. *Modalidades especiales de relaciones de consumo;* es el nuevo 72, con esta redacción:

“Son modalidades especiales de relaciones de consumo las relaciones de consumo a distancia y relaciones de consumo fuera del establecimiento mercantil, las relaciones de consumo por venta automática, las relaciones de consumo por venta a domicilio, las relaciones de consumo por subasta pública y las relaciones de consumo por venta ambulante o no sedentaria”

- v) Artículo 82. *Servicio sobre los bienes,* apartado 1; actual artículo 84 apartado 1, redactado con el siguiente texto:

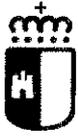
“1. Si para la prestación del servicio debe depositarse el bien, debe entregarse a la persona depositante un resguardo de depósito, en el que deben constar como mínimo, además de lo contemplado en el artículo 63, los siguientes datos:

- a) *La identificación del establecimiento, con el nombre o la razón social, la dirección y el número de identificación fiscal.*
- b) *La identificación del depositante.*
- c) *La descripción del servicio de la forma más detallada posible.*
- d) *El plazo en que prescribe el derecho a recuperar el bien depositado.*
- e) *La firma o cualquier otro medio que permita la acreditación de la persona responsable del establecimiento prestador.”*

- w) *Se cambia la denominación del Capítulo IV. Adquisición y arrendamiento de bienes inmuebles y relaciones de consumo en materia de créditos o préstamos hipotecarios sobre viviendas; pasa a denominarse: “Información en materia de créditos o préstamos hipotecarios sobre viviendas”.*

- x) Artículo 90. *Políticas europeas de consumo,* apartados 1 y 2; actual artículo 93, reformulado con la siguiente redacción:

“1. La Administración regional debe garantizar el acceso de las personas consumidoras a la información sobre consumo de los diferentes estados de la Unión Europea.



2. La Administración regional promoverá la participación en organizaciones y proyectos de ámbito europeo en materia de consumo para garantizar la información a las personas consumidoras sobre las normativas y actividades de consumo de las instituciones y organizaciones europeas.”

y) Artículo 92. *Políticas estatales de consumo*, apartado 1; es el actual artículo 95 con el siguiente texto:

“La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha podrá participar en proyectos e iniciativas de ámbito supraautonómico y estatal en materia de consumo.”

z) Artículo 93. *Protección en régimen compartido*; cambia de denominación y pasa a ser el actual Artículo 96. *Coordinación de actuaciones de protección*, con el siguiente contenido:

“Las administraciones públicas con competencias concurrentes o compartidas en materia de consumo en el ámbito territorial de Castilla-La Mancha, coordinarán sus actuaciones para hacer más efectiva la protección de los derechos de las personas consumidoras, pudiendo llevar a cabo para ello la formalización de acuerdos, resoluciones, protocolos y convenios en los términos previstos en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, o con organizaciones y entidades del sector privado.”

a.1) El artículo 95. *Políticas públicas de consumo en Castilla-La Mancha*, apartados 1, 2 y el 7 en sus epígrafes a) 6º, a) 7º, b) y c), así como el apartado 8; es sustituido por el actual artículo 98, reformulado con el siguiente texto:

“1. La Consejería con competencias en materia de consumo estará obligada a presentar en cada legislatura un plan estratégico elaborado con participación de los grupos de interés y definido en sus correspondientes planes anuales de actuación. Todos los planes deberán ser sometidos a aprobación y publicación conforme a la normativa vigente. Igualmente serán objeto de consideración previa por parte del Consejo Regional de Consumo y Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de Castilla-La Mancha.

2. La programación de actividades y actuaciones diseñadas por la Consejería competente en materia de consumo deberá prever evaluaciones periódicas con arreglo a indicadores que permitan actualizar el grado de cumplimiento de los objetivos correspondientes y, en su caso, adoptar las medidas pertinentes para corregir las desviaciones.”

3. Para garantizar la adecuada coordinación en la gestión de las competencias concurrentes en materia de consumo y su transversalidad, se creará en el ámbito de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha una Comisión Regional de Coordinación interdepartamental en materia de consumo, cuya estructura, composición y funciones deberá desarrollarse reglamentariamente.

4. La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha promoverá programas de actuación conjunta y se coordinará con otras administraciones públicas o entidades en las actuaciones relativas a la protección de la persona consumidora, dentro del marco de cooperación y condiciones que se establezcan en cada caso. Asimismo, actuará en lo que se refiera a la regulación de prácticas de competencia con impacto en la protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras en la región.

5. La Consejería con competencias en materia de consumo adoptará las medidas adecuadas para el diseño de procedimientos de comunicación administrativa relacionados con actividades empresariales con regulación específica en materia de consumo.”

b.1) La Sección 1ª. *Prevención: Vigilancia de Mercado*; pasa a ser la sección 3ª del Capítulo III, que finalmente queda reestructurado del siguiente modo:

“CAPÍTULO III. Marco autonómico y local

Sección 1ª. ASPECTOS GENERALES

Sección 2ª. ADMINISTRACIÓN LOCAL

Sección 3ª. PREVENCIÓN. VIGILANCIA DE MERCADO

Sección 4ª. PROTECCIÓN. RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL

Sección 5ª. PROMOCIÓN. INFORMACIÓN, FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

Sección 6ª. RÉGIMEN SANCIONADOR”

c.1) El artículo 96. *Vigilancia de mercado*, apartados 5 y 7; es el actual artículo 107, cuya redacción se reformula en el sentido solicitado y queda con el siguiente texto:

“1. Las administraciones públicas, en el ámbito de sus respectivas competencias en materia de defensa de las personas consumidoras, realizarán actuaciones de inspección, vigilancia y control de mercado para comprobar que las empresas o establecimientos que producen, distribuyen o comercializan bienes o servicios cumplen con la legislación vigente con relación a los derechos e intereses de las personas consumidoras.



2. Las administraciones públicas podrán realizar, directamente o en colaboración con otras entidades públicas o privadas, estudios, controles, ensayos, análisis y comprobaciones sobre los productos, bienes, servicios y establecimientos en donde estos se comercialicen y se presten, así como requerir a los implicados toda la información que se estime necesaria.

3. Las actuaciones de vigilancia del mercado en el ámbito de consumo se llevarán a cabo por la Inspección de Consumo, que estará compuesta por el personal inspector y por el personal de la inspección. El personal de la inspección estará compuesto por todo aquel personal de la Junta de Comunidades que participe en alguna de las tareas administrativas previas o derivadas de la actividad inspectora o que tenga relación jerárquica con el personal inspector de consumo.

4. Las actuaciones de vigilancia podrán recaer sobre todos los bienes y servicios ofertados o puestos a disposición de las personas consumidoras, así como también sobre los elementos, condiciones e instalaciones utilizados para su producción, distribución y comercialización, con especial énfasis en aquellos destinados a las personas consumidoras vulnerables, con arreglo a lo establecido en la presente ley y también con las normas relativas a la seguridad de los productos y servicios.

5. Las actuaciones de la Inspección se llevarán a cabo en cualquier lugar del territorio de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha. Cuando sea necesario efectuar una actuación de la Inspección fuera de la Comunidad Autónoma, y sin perjuicio de la posibilidad de realizar directamente los requerimientos que procedan, la autoridad competente en materia de consumo de Castilla-La Mancha podrá solicitar la colaboración de las autoridades en ese otro territorio si fuese necesario para el esclarecimiento o comprobación de los hechos. En estos casos, el personal inspector de esta Comunidad podrá acompañar presencialmente al personal de otras administraciones en las actuaciones que tengan que llevar a cabo.

6. El órgano competente de la vigilancia de mercado en materia de consumo de la Junta de Comunidades actuará coordinadamente con las corporaciones locales que hayan asumido competencias de inspección, para lo cual se publicará anualmente un Plan de Inspección.

7. El órgano competente en materia de consumo de la Junta de Comunidades se coordinará con otros órganos de inspección de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, para lo cual participará en los órganos de coordinación y participación que existan o se establezcan al efecto".

d.1) El artículo 97. *El personal de la Inspección y el personal inspector*, apartados 1 y 2; se reformula, siendo sustituido por el actual artículo 108. *El personal inspector*, con este contenido:

“1. Las referencias, potestades y obligaciones del personal inspector de consumo se aplicarán tanto para los inspectores e inspectoras de consumo al servicio de la administración autonómica como para los inspectores e inspectoras de consumo al servicio de la administración local.

2. Tanto el personal inspector al servicio de la administración autonómica como el que presta su servicio a la administración local deberá disponer de la condición de funcionario y estar acreditado como “Inspector/a de Consumo” por la autoridad competente en materia de consumo de su respectiva administración. Esta acreditación se ha de publicar en un medio oficial y deberá informar como mínimo de la identidad de la persona inspectora, de la autoridad que le acredita, del ámbito territorial para el que se da tal acreditación y de la referencia legal donde se contemplen los derechos y deberes de la parte inspectora y de la inspeccionada.

3. El personal inspector se identificará como tal cuando se encuentre en el ejercicio de su función inspectora, salvo en aquellos casos en que la finalidad de la inspección pudiera frustrarse por tal motivo. En estos supuestos, se determinarán por escrito las causas que justificaron dicha actuación, bien en el acta o bien en el expediente administrativo.

4. El personal inspector tendrá la consideración de autoridad a todos los efectos, particularmente respecto de la responsabilidad administrativa y penal de quienes ofrezcan resistencia, incurran en desobediencia o cometan atentados contra ellos, de hecho o de palabra, en actos de servicio o con motivo de los mismos.”

e.1) El artículo 99. *Potestades del personal inspector*, epígrafe 3; es el actual artículo 110, en el que se incorpora el cambio solicitado dentro de su letra c):

“c) Llevar a cabo inspecciones “in situ”, en particular acceder sin previo aviso a los locales y dependencias en los que se realicen actividades que tengan trascendencia para las personas consumidoras, con el fin de examinar las instalaciones, comprobar las actividades que en ellos se llevan a cabo, examinar, incautar, o aprehender productos u obtener copias de informaciones, datos o documentos, con independencia del soporte en que estén almacenados.”

f.1) El artículo 101. *Documentación de la actuación inspectora*, apartado 1.j); se reformula en el actual artículo 112. *Actas de la actuación inspectora*, cuyo texto es el siguiente:



"1. Con carácter general, las actuaciones de la Inspección de Consumo se documentarán mediante actas. Las actas de inspección son documentos redactados por el personal inspector los que se recoge el resultado de la función inspectora de vigilancia y comprobación del cumplimiento de la normativa de defensa de la persona consumidora. En el acta, se harán constar, como mínimo, los siguientes datos:

a) Identificación, con su domicilio, del establecimiento o servicio inspeccionado, así como la identificación de la persona física o jurídica titular de la actividad inspeccionada y su domicilio social si es diferente al de la actividad.

b) Identificación del personal inspector actuante.

c) Identificación del compareciente a la inspección, en su propio nombre o en representación del interesado, con expresión del carácter con el que comparece, pudiendo serle exigida la exhibición de la oportuna documentación identificativa.

d) Lugar, fecha y hora de inicio y finalización de la actuación inspectora.

e) Indicación de los motivos de actuación.

f) Los hechos apreciados, circunstancias concurrentes o de interés y las manifestaciones que deseen formular los comparecientes.

g) Las diligencias practicadas, si las hubiere, tales como: controles de documentos, retirada de muestras, mediciones, pruebas practicadas, verificaciones, comprobaciones, medidas cautelares, así como los requerimientos de documentación o citaciones. Para la realización de estas diligencias, los órganos de control podrán solicitar la asistencia de técnicos especialistas.

h) La relación de documentos adjuntos, en los cuales se identificará el acta a la que acompañan.

i) Las manifestaciones que voluntariamente haga la persona inspeccionada.

j) La firma de la persona inspectora actuante, así como la de la compareciente. La negativa a la firma del acta por parte de la compareciente hará constar expresamente en el acta y no invalidará la misma. La firma solo será a efectos de reconocer los datos de los apartados a), b), c) y d) anteriores y se hará constar este extremo. No obstante, en el caso de que el acta sea para tomar una muestra y la parte compareciente se niegue a firmarla, o se realice en el entorno de comercio a distancia, mediante el método del pedido anónimo, será

necesario para validar esta acta la firma de la persona inspectora actuante y la de una persona que actúe como testigo.

2. Cuando la toma de muestras se haya realizado sin identificarse, al tratarse de productos puestos a la venta por medios de comunicación a distancia, el acta de la toma de muestra se facilitará al operador inspeccionado una vez que las muestras estén en poder del personal inspector, informándole además de que se ha realizado en el marco de un control oficial y de que serán sometidas a análisis o ensayos a efectos de dicho control oficial.”

g.1) Respecto al Artículo 102. *Actuaciones administrativas en materia de seguridad de las personas consumidoras*, no se ha seguido la sugerencia de reubicación, ya que si bien el derecho a la seguridad es uno de los contemplados en el Título II, este artículo en concreto trata sobre las actuaciones al respecto por parte de la Administración y por ende de la Inspección de Consumo, como el resto de artículos que lo acompañan en el Título IV. *Intervención administrativa en materia de consumo*, por lo que estimamos que está correctamente incardinado en el que se encuentra.

h.1) El artículo 103. *Compras de prueba, tomas de muestras y pruebas analíticas*, apartados 2, 3, 4 y 5; se reformula en el sentido solicitado en el nuevo artículo 116:

26

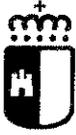
“1. En el curso de las actuaciones inspectoras se podrán adquirir bienes o servicios como compras de prueba con el fin de detectar infracciones y obtener pruebas, con arreglo a la presente ley y la normativa nacional y europea.

2. También se podrán practicar las tomas de muestras o cualquier otro tipo de control o ensayo sobre los productos y bienes en cualquier fase de su comercialización, incluso en la venta a distancia, a fin de comprobar la adecuación a la normativa que les sea de aplicación en lo que respecta a su funcionalidad, composición, etiquetado, presentación, publicidad y a los niveles de seguridad que ofrecen a la persona consumidora.

En aquellos casos en los que tras realizarse los ensayos pertinentes, no se detectasen incumplimientos de la normativa vigente, la administración indemnizará a quien se le hubiese realizado la toma de muestras por el valor del coste del producto muestreado.

Esta obligación no será de aplicación en los siguientes supuestos:

a) Cuando la toma de muestras se lleve a cabo sobre productos que estén sujetos a medidas provisionales que limiten su fabricación, distribución o venta, mientras estas estén en vigor.



b) Cuando la toma de muestras se realice en instalaciones o sobre productos que sean propiedad del responsable del producto investigado.

3. En cualquier caso, y sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado anterior, en el supuesto de que en los ensayos se constate cualquier irregularidad, los gastos derivados de la realización de los mismos serán por cuenta de la persona o entidad infractora o del responsable del producto, respectivamente. Se entiende por responsable del producto envasado, la firma o razón social cuyo nombre figure en la etiqueta, salvo que se demuestre su falsificación o mala conservación del producto por el tenedor, siempre que se especifiquen en el envase original las condiciones de conservación y responsable del producto a granel es el tenedor del mismo, excepto cuando se pueda identificar la responsabilidad de manera cierta, de un tenedor anterior.

4. Las irregularidades que se detecten en el marco de estas actividades serán objeto de las actuaciones administrativas y de las acciones judiciales que, en su caso, procedan, sin perjuicio de que puedan ponerse en conocimiento de los responsables para que adopten las medidas adecuadas y las corrijan inmediatamente.

5. Cuando a consecuencia de un ensayo analítico se detecte una irregularidad, se presumirá que dicho incumplimiento afecta a toda la producción, salvo en el caso de que el responsable del producto pueda acreditar que puede limitarse a un lote, a un número determinado de unidades o se trata de un fallo puntual del control de calidad, mediante la aportación, en el plazo de un mes desde la recepción de la notificación de los resultados analíticos, de la documentación o cualquier otro medio de prueba que acredite esos extremos.

No obstante lo anterior, podrá entenderse que la irregularidad solo afecta a un determinado lote o grupo de fabricación del producto cuando el responsable acredite, de forma fehaciente, que tiene implantado un sistema de control de la calidad que asegure que el problema detectado no afecta a otras unidades del producto.

6. La Consejería competente en materia de consumo establecerá con recursos propios o concertados las unidades analíticas precisas para llevar a cabo los ensayos y pruebas previstas en la vigilancia de mercado y en los programas de control de calidad de bienes y productos, contando para ello con el equipamiento y la dotación básica necesarios para su desarrollo.

7. El procedimiento para la toma de muestras, así como el depósito de las mismas y la práctica de pruebas analíticas se realizará de acuerdo a la normativa general que resulte de aplicación.

Cuando el motivo de la toma de muestras sea la realización de ensayos analíticos sobre productos sometidos a certificación u homologación, que se sometan a investigación para determinar su seguridad o aptitud funcional, o en los supuestos en que no sea posible su obtención por triplicado en el momento de la toma de muestras, el resultado de las pruebas o ensayos podrá quedar acreditado con un único ensayo analítico obtenido en un laboratorio oficial de una muestra compuesta de un único ejemplar.

En estos casos, la realización de las pruebas o ensayos se notificará previamente a las partes interesadas de las que se tenga conocimiento, al objeto de que puedan personarse y efectuar cuantas alegaciones estimen oportunas.”

i.1) El artículo 106. *Procedimiento de adopción de medidas definitivas*, apartados 1 y 3; cambia su denominación en el nuevo artículo 119. *Procedimiento de adopción de medidas cautelares*, y se integran las propuestas del dictamen para ambos apartados en este texto:

“1. 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 la clarificación de los hechos.

2. El responsable deberá asumir los gastos derivados de la adopción de las medidas provisionales cuando sean definitivas por una resolución administrativa firme.

3. Al objeto de garantizar la eficacia de las resoluciones adoptadas, el interesado deberá aportar justificación documental que acredite el cumplimiento de las obligaciones impuestas. Si se considera necesario, estas se practicarán en presencia del personal de la Inspección de Consumo.

4. Cuando el procedimiento de adopción de medidas haya sido iniciado por motivos relacionados con la seguridad de un producto, no será necesaria la realización de los trámites de audiencia y prueba cuando hayan sido realizados ante el mismo supuesto de hecho y ante idéntica medida en el procedimiento administrativo que haya sido tramitado por otra Administración autonómica, la Administración del Estado u otra de ámbito superior. En este caso, en el expediente administrativo se incluirá una identificación del procedimiento y del órgano donde se realizaron dichos trámites, así como toda la documentación que se haya recibido al respecto. Tampoco se realizará el trámite de audiencia en aquellos casos en que fuese imposible la localización o identificación de las personas productoras o distribuidoras del producto o prestadoras del servicio de que se trate, causantes del riesgo.”



j.1) El artículo 107. *Advertencias y requerimientos*; es el actual 120, con este texto que incorpora lo solicitado:

“El personal inspector, las personas titulares de los servicios o unidades en que estos se integran, así como la autoridad competente en materia de consumo, en su caso, podrán advertir a quienes incumplan alguna norma que pueda afectar directa o indirectamente a los derechos de las personas consumidoras e instarles a su cumplimiento. También podrán realizar aquellos requerimientos que se estimen convenientes, todo ello sin perjuicio de la adopción de otras medidas de las contempladas o la exigencia de las responsabilidades administrativas o de otro orden que, en su caso, procedan.”

La existencia de advertencias o requerimientos previos no impedirá la iniciación de un procedimiento sancionador por las irregularidades detectadas.”

k.1) El artículo 108. *Multas coercitivas*, apartado 1; es el actual 121.1 con el cambio solicitado:

“1. La imposición de una multa coercitiva irá precedida del preceptivo requerimiento de ejecución de la resolución por la que se adoptó la medida provisional, advirtiendo a la persona destinataria del plazo de que dispone para su cumplimiento y de la cuantía de la multa coercitiva que puede serle impuesta en caso de incumplimiento. El plazo señalado ha de 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.”

l.1) El artículo 109. *Actuación de las administraciones públicas de Castilla-La Mancha en la protección de los derechos de las personas consumidoras*; es el actual 122, que incorpora el cambio solicitado para el apartado 2, en estos términos:

“2. Las Administraciones Públicas con competencias en materia de consumo promoverán las medidas oportunas de prevención y afrontamiento de los riesgos de exclusión de las personas consumidoras”.

m.1) El artículo 111. *Reclamaciones de las personas consumidoras*, apartados 1, 3, 6 y 7; es actualmente el artículo 124, con los cambios incorporados:

“1. Previamente a la presentación de la hoja de reclamaciones o a la interposición de una reclamación en una unidad administrativa de atención a las personas consumidoras, deberá quedar acreditado que la persona reclamante se ha dirigido a la empresa o profesional reclamado para intentar resolver de forma amistosa el litigio en cuestión.”

2. Reglamentariamente se regularán las hojas de reclamaciones y los supuestos concretos de su entrega, los requisitos y los procedimientos que se exijan para la presentación y tramitación de una reclamación de la persona consumidora frente a una empresa, así como el modo en que pueda entenderse debidamente cumplimentado el requisito del apartado 1.

3. En todo caso, todo establecimiento abierto al público en donde se comercialicen productos y bienes o se presten servicios en el territorio de la Comunidad Autónoma deberá disponer de las hojas de reclamaciones establecidas reglamentariamente y del cartel anunciador de la existencia de las mismas. Estas hojas podrán utilizarse tanto para presentar una reclamación frente al titular del establecimiento como respecto a otras empresas, siempre que la contratación de servicios o la adquisición de productos de estos últimos se realice en dicho establecimiento. Ambas empresas serán responsables del cumplimiento de lo establecido en el presente artículo.

4. En los supuestos de prestación de servicios a domicilio, el prestador de los mismos deberá tener a disposición de la persona consumidora las hojas de reclamación.

5. En el caso de los bienes ofertados o servicios prestados de forma no presencial por entidades o empresas sin establecimiento abierto al público, estas deberán informar suficientemente de los procedimientos de reclamación, haciendo constar al menos una dirección postal o correo electrónico a los que la persona consumidora pueda dirigir sus reclamaciones.

30

6. La Administración competente en materia de consumo establecerá un sistema de hojas de reclamación electrónicas. Las personas consumidoras, podrán presentar sus reclamaciones a través de este sistema ante una entidad adherida voluntariamente al mismo, siempre que esta disponga del correspondiente certificado electrónico emitido por una entidad válidamente reconocida.”

n.1) El artículo 116. Campañas informativas y actividades de difusión en materia de consumo; actual 129, queda modificado con este texto:

“1. La Administración regional debe llevar a cabo y fomentar campañas informativas y actividades de difusión con el objetivo de promover en las personas consumidoras el conocimiento de sus derechos. Estas campañas y actividades deben realizarse a través de los medios más adecuados en cada caso. Especialmente, se debe impulsar y fomentar la difusión de:

a) La información y la prevención en el uso de los bienes y servicios del mercado, si pueden entrañar un riesgo para la salud y la seguridad de las



personas. Al respecto, se llevarán a cabo actividades relacionadas con la percepción y comunicación de riesgos en la población.

b) La información sobre el uso de nuevos bienes y servicios que aparezcan en el mercado y que puedan afectar a los intereses económicos de las personas consumidoras.

c) Las nuevas normativas que se aprueben que afecten a los derechos y deberes de las personas consumidoras.

d) Las políticas informativas, formativas y educativas que fomenten el consumo responsable, reflexivo, solidario, inclusivo y sostenible de los bienes y servicios; así como en el marco del cooperativismo de consumo, la economía social y solidaria, los circuitos cortos de comercialización y el consumo de alimentos locales producidos de forma ecológica y estacional. Todo ello, siempre que no suponga discriminación que pueda generar comportamientos anticompetitivos.

e) Información a las personas consumidoras sobre las huellas ambientales y sociales de los productos y servicios ofertados así como por su consumo y utilización.

2. La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, en el ámbito de sus competencias, fomentará las medidas adecuadas para la utilización de la "huella ecológica" de los productos, como herramienta para conocer la trazabilidad de los mismos.

3. La Consejería competente en materia de consumo adoptará las iniciativas y acciones precisas para incorporar las fases de percepción y comunicación al proceso de gestión de riesgos establecido, con especial énfasis en lo relativo a las actividades de información, formación, educación e investigación."

ñ.1) El artículo 119. Formación en consumo; es el actual 132 con los cambios incorporados:

"Se desarrollarán iniciativas formativas en áreas de conocimiento, relacionadas con el consumo, en el ámbito socioeducativo y comunitario, como herramientas de carácter preventivo frente al riesgo de exclusión y pobreza, así como también en relación con el desarrollo de capacidades para el manejo en situaciones de crisis económica y el fortalecimiento de la resiliencia en dichos tiempos de crisis.

Asimismo, el Gobierno regional deberá garantizar la formación continua y permanente de las personas consumidoras con el impulso y fomento de los siguientes tipos de formación:

a) *La formación permanente de jóvenes y adultos como personas consumidoras, con especial atención a los colectivos especialmente protegidos, vulnerables y con necesidades específicas.*

b) *La formación continua de los profesionales del consumo de las administraciones públicas y de las organizaciones de personas consumidoras que realizan tareas en materia de consumo.*

c) *La formación de los agentes económicos que ponen en el mercado los bienes y servicios y de sus asociaciones empresariales y profesionales y sus gremios sobre los requisitos de su actividad relacionados con los derechos y deberes de las personas consumidoras, con especial incidencia en las características y necesidades de apoyo de las personas con discapacidad.*

d) *La formación de las personas que actúen como árbitros de los colegios arbitrales de consumo que se constituyan en Castilla-La Mancha.*

e) *La formación en el cooperativismo de consumo.”*

o.1) Sección 4ª. *Procedimiento sancionador*; es la actual Sección 6ª, denominada *Régimen Sancionador* conforme a lo propuesto.

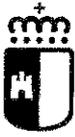
p.1) El artículo 121. *Competencias en materia sancionadora*, apartado 1; es el actual 135.1, con el siguiente texto:

“1. Corresponde al órgano autonómico competente en materia de consumo la potestad para sancionar las conductas tipificadas como infracciones en materia de defensa de las personas consumidoras, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otra índole en que pueda incurrirse.”

q.1) El artículo 125. *Infracciones leves*, epígrafe 6; es el actual 139.6 con el siguiente texto:

“6. La negativa injustificada a satisfacer las demandas de las personas consumidoras, producidas de buena fe o conforme al uso establecido, cuando su satisfacción esté dentro de las disponibilidades de la empresa vendedora o prestadora de un servicio, así como cualquier forma de discriminación con respecto a las referidas demandas, siempre y cuando no se demuestre que tal discriminación fue en razón de género, raza, religión, lugar de nacimiento o discapacidad en el acceso, porque en esos casos la infracción deberá ser tipificada conforme a lo estipulado en el artículo 140.15.”

r.1) El artículo 126. *Infracciones graves*, epígrafe 29; es el actual 140.29 con este texto:



"29. La actuación unilateral de una empresa en perjuicio de la persona consumidora motivada por la demora en los pagos que esta debería haber efectuado, sin posibilidad de que la persona consumidora pueda defenderse."

s.1) El artículo 130. Sanciones, apartado 2.b); es el actual 144.2 b) con el siguiente texto:

"2. Por la comisión de infracciones en materia de defensa de la persona consumidora se podrán imponer las siguientes sanciones:

b) Por infracción grave:

1º. Multa de 5.001 euros hasta 100.000 euros, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quintuplo del valor de los productos o servicios objeto de la infracción. Los tramos serán los siguientes:

Grado mínimo: desde 5.001 euros hasta 10.000 euros.

Grado medio: desde 10.001 euros hasta 30.000 euros.

Grado máximo: desde 30.001 euros hasta 100.000 euros.

2º. Las infracciones del artículo 140, puntos 11 y 12, irán acompañadas de la imposición del cierre temporal del establecimiento, instalación o servicio, hasta el máximo de un año."

t.1) El artículo 146. Especialidades en la iniciación del procedimiento, apartado 1; es el actual 159.1 con este texto:

"1. Cuando se presente una denuncia, se deberá comunicar al denunciante la iniciación o no del procedimiento cuando tenga la condición de interesado conforme a la ley reguladora del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas."

u.1) El artículo 147. Especialidades en la instrucción del procedimiento, apartado 4; es el actual 160.4 con este texto:

"4. Cuando, a consecuencia de una reclamación o por cualquier otra circunstancia, el objeto de valoración o comprobación sea una unidad concreta de un producto, las pruebas analíticas o periciales que procedan se realizarán con arreglo a la normativa vigente."

v.1) El artículo 148. Alegaciones a la propuesta de resolución, apartado 2; es el actual 161. Alegaciones a la propuesta de resolución y comunicación de la resolución al denunciante, que incorpora el cambio en este texto:

"1. La propuesta de resolución se notificará a las personas interesadas, concediéndose un plazo de quince días para formular alegaciones y presentar los documentos e informaciones que consideren pertinentes ante la persona designada para la instrucción del procedimiento.

2. La propuesta de resolución se remitirá al órgano competente para resolver el procedimiento, junto con todos los documentos, alegaciones e informaciones que consten en el mismo.

3. Cuando se presente una denuncia, se deberá comunicar al denunciante su resolución cuando tenga la condición de interesado conforme a la ley reguladora del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas."

w.1) El artículo 151. *Fondo para acciones de interés general*, apartado 2; es el actual 164.2 con este texto:

"2. Reglamentariamente, se desarrollará el mecanismo para el retorno de las cuantías que serán objeto del fondo para acciones de interés general, de forma que garantice el cumplimiento de tal fin."

x.1) El artículo 152. *Competencias propias de las Entidades Locales*; es el actual artículo 100, con este texto:

"Corresponde a las Corporaciones Locales de Castilla-La Mancha, en su ámbito territorial, como competencia propia, promover y desarrollar la protección y defensa de las personas consumidoras, con el alcance y contenido que le atribuye esta ley y el resto del ordenamiento.

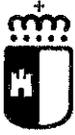
En concreto, las Entidades Locales podrán ejercer las siguientes competencias:

a) *La información y educación de las personas consumidoras y el establecimiento de oficinas y servicios de información a las personas consumidoras.*

b) *El apoyo y fomento de las asociaciones de personas consumidoras radicadas en su territorio.*

c) *La promoción de órganos de participación ciudadana en materia de consumo.*

d) *La vigilancia de mercado y la Inspección de Consumo dentro de sus respectivos ámbitos territoriales, en coordinación con el organismo competente en materia de consumo de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.*



e) *La imposición de sanciones pecuniarias, con el límite máximo de la cuantía establecida para las faltas graves, por la comisión de infracciones en materia de defensa de las personas consumidoras, cuando se trate de empresas radicadas en su término municipal o la infracción se hubiera cometido en el mismo. A efectos de la necesaria coordinación respecto a la consideración de antecedentes y para evitar una duplicidad de las sanciones, darán conocimiento a la Administración Regional de los procedimientos que inicien y de las sanciones que impongan.*

f) *Asumir la gestión y tramitación de reclamaciones de las personas consumidoras.*

y.1) El artículo 157. *Catálogo y registro*, es el actual 105. *Registro*, con este texto:

“Se creará un registro de las distintas modalidades de servicio local que presten en cada caso las Oficinas Municipales de Información de Consumo.

Reglamentariamente se establecerán las normas de funcionamiento del registro de las diferentes categorías de oficinas que deban integrarse en el mismo. Al respecto se considerarán:

- a) *Los criterios relativos al tipo de personal técnico y administrativo.*
- b) *Las características de los servicios que prestan, sean de inspección y seguridad en los productos, atención a reclamaciones y mediación u otros.*
- c) *Su ámbito territorial, municipales o mancomunadas y en función de tramos de población, diferenciando las de ámbito inferior a 1.000 habitantes, entre 1.000 y 10.000, o de más de 10.000 habitantes.”*

z.1) *Disposición derogatoria. Estatuto del Consumidor*; su texto final es el siguiente:

“Queda derogada la Ley 11/2005, de 15 de diciembre, del Estatuto del Consumidor, así como todas las normas de igual o inferior rango en lo que contradigan o se opongan a lo establecido en la presente ley.”

a.2) *Disposición final primera. Desarrollo reglamentario*; su texto final es:

“Se autoriza al Consejo de Gobierno para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo y aplicación de esta ley.

En el plazo máximo de tres años desde la entrada en vigor, el Consejo de Gobierno deberá completar el desarrollo reglamentario.”

b.2) Disposición final tercera. *Supletoriedad*; desaparece del texto de la ley, conforme a lo solicitado.

c.2) Disposición final cuarta. *Modificación del Decreto de competencias*; es la actual Disposición final tercera. *Modificación del Decreto de estructura orgánica y competencias de la Consejería de Sanidad*, con este texto:

“Se faculta al Consejo de Gobierno para que en el plazo de tres meses desde la entrada en vigor de esta ley se modifique el vigente Decreto 83/2015, de 14 de julio, de estructura orgánica y competencias de la Consejería de Sanidad, para su adaptación a lo dispuesto en ella.”

Consideraciones adicionales

Respecto a la referencia al artículo 103. *Compras de prueba, tomas de muestras y pruebas analíticas*, apartado 6 (actual artículo 116.6) y al artículo 114. *Arbitraje de consumo*, apartado 4 (actual artículo 127.4), en relación a su evaluación en una memoria de impacto en el gasto público, debe reseñarse que estas medidas no suponen incremento de coste en los presupuestos al estar estos gastos ya contemplados anualmente como propios de la Consejería de Sanidad.

En el conjunto de la ley se han efectuado las demás modificaciones oportunas en el sentido propuesto, en concreto las referidas a técnica normativa, eliminando expresiones carentes de valor normativo, mejorando la claridad y precisión en el lenguaje empleado, suprimiendo la repetición de preceptos, limitando la extensión de los artículos que lo requerían, integrando en las secciones correspondientes los artículos que se encontraban fuera de ellas y se han seguido las observaciones referidas a cuestiones gramaticales y de redacción.

En lo relativo a la observación de técnica normativa referida a los preceptos que incorporan algún contenido propio de reglamento, el artículo 57. *Requisitos en materia de consumo para las ofertas o promociones* (actual artículo 58) y el artículo 61. *Presupuesto* (actual artículo 62), han sido mantenidos por la necesidad de su inmediata y directa aplicación junto a lo dispuesto en el resto del capítulo en que se integran, que requiere una aplicación completa, armónica y simultánea, incompatible con el vacío normativo que temporalmente se produciría mediante el reenvío a una norma posterior en el tiempo. Respecto al artículo 101. *Documentación de la actuación inspectora*, apartados 1 y 3, se ha decidido integrar el primero de ellos en el actual artículo 112. *Actas de la actuación inspectora* con el siguiente texto para el primer párrafo del apartado 1:



"1. Con carácter general, las actuaciones de la Inspección de Consumo se documentarán mediante actas. Las actas de inspección son documentos redactados por el personal inspector los que se recoge el resultado de la función inspectora de vigilancia y comprobación del cumplimiento de la normativa de defensa de la persona consumidora. En el acta, se harán constar, como mínimo, los siguientes datos:"

El apartado 3 del artículo 101. *Documentación de la actuación inspectora*, se integra en el nuevo artículo 113. *Diligencias*, con el siguiente texto:

"Las diligencias son los documentos que redacta el personal de la Inspección de Consumo para hacer constar cualquier hecho, circunstancia o manifestación con relevancia para la inspección. La diligencia será válida con la firma únicamente del personal actuante en aquellos casos en los que no se requiera la presencia de un compareciente o esta no sea posible, o bien cuando su presencia pueda frustrar la acción inspectora. Los requisitos mínimos que deben contener las diligencias son:

- a) Identificación del establecimiento comercial o servicio con su domicilio.*
- b) Identificación del personal que realiza la diligencia.*
- c) Motivo de la actuación.*
- d) Los hechos apreciados y circunstancias concurrentes.*
- e) Lugar, fecha y hora en que se cumplimenta la diligencia."*

Para finalizar, hay que añadir, que siguiendo los criterios de revisión del texto se ha procedido además a suprimir los apartados 2 y 3 del artículo 60. *Concursos y sorteos*, al detectarse una duplicidad de regulación con lo establecido por la normativa sectorial, motivo por el que el actual artículo 61 queda redactado del siguiente modo:

"1. Las empresas pueden utilizar sorteos y concursos como técnicas de promoción. Se entiende por sorteo la oferta de premios en que la selección de los ganadores es fruto del azar y por concurso la oferta de premios en que la selección de los ganadores depende de la habilidad o la pericia de los concursantes. La utilización de estas técnicas está sujeta al régimen establecido por la normativa de las rifas, tómbolas y combinaciones aleatorias.

2. Si una persona consumidora ha sido premiada en un sorteo en que no ha participado de forma voluntaria, la entrega del premio no puede condicionarse a la compra o contratación de bien o servicio alguno.”

En Toledo, a 25 de octubre de 2018

EL DIRECTOR GENERAL DE SALUD PÚBLICA Y CONSUMO

Fdo.: Manuel Tordera Ramos

