



# ASAMBLEA REGIONAL DE CANTABRIA

## BOLETÍN OFICIAL

Año XVII

- IV LEGISLATURA -

22 de mayo de 1998

- Número 157

Página 963

### 1. PROYECTOS DE LEY.

ESTATUTO DEL CONSUMIDOR Y USUARIO DE CANTABRIA.

[124]

Aprobación por el Pleno.

#### PRESIDENCIA

El Pleno de la Asamblea Regional de Cantabria, en su sesión del día 15 de mayo de 1998, ha aprobado el proyecto de ley de Estatuto del Consumidor y Usuario de Cantabria.

Lo que se publica para general conocimiento, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 93.1 del Reglamento de la Cámara.

Sede de la Asamblea, Santander, 19 de mayo de 1998.

El Presidente de la Asamblea Regional de Cantabria,

Fdo.: Adolfo Pajares Compostizo

[124]

"LEY SOBRE ESTATUTO DEL CONSUMIDOR Y USUARIO DE CANTABRIA.

#### PREÁMBULO

El Estado Social y Democrático de Derecho que proclama la Constitución Española de 1978 justifica y alcanza su plena legitimidad cuando atiende correctamente a la satisfacción de las preferencias y necesidades de la comunidad que lo integra, mediante el impulso del desarrollo económico y los derechos

públicos de carácter individual y colectivo, siendo particularmente destacables las políticas que contribuyan al fortalecimiento de los derechos de los consumidores y su nivel de vida.

La actuación administrativa en el ámbito de la promoción y defensa de los consumidores y usuarios se dirige preferentemente a dar respuesta a las demandas de los ciudadanos en favor de una mejor utilización de su poder adquisitivo, a la par que más calidad, seguridad y confianza en los bienes y servicios que el mercado le ofrece, junto con un mayor protagonismo y responsabilidad en cuantas actuaciones le permitan influir en los sectores productivos orientándolos hacia sus propios intereses.

Sin embargo, es patente en muchas ocasiones de la vida cotidiana que el consumidor no goza del amparo que le corresponde ante las prácticas comerciales organizadas. Por otra parte, las normativas de protección se diseminan y abarcan campos tan diferenciados del ordenamiento jurídico que van desde los Derechos Civil y Mercantil hasta el Derecho Penal, sin olvidar las normas administrativas y procesales, que es frecuente comprobar que el propósito del legislador no estaba dirigido, al menos en principio, a defender las posiciones de consumidores y usuarios.

El desarrollo de dicha problemática ha sido tan rápido que, en cierta medida, halló desprevenida a la Administración a pesar de que nuestros constituyentes, con visión de futuro, la habían incluido en la Norma Fundamental (artículo 51), mandatando a los poderes públicos en su conjunto la promoción y defensa de los legítimos derechos de los consumidores, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la salud, la seguridad y los legítimos intereses económicos de los mismos; e instándoles a promover su educación e información, así como a fomentar y oír a sus organizaciones en aquellas cuestiones que les afecten. Bien es cierto que este mandato constitucio-

nal tuvo que compaginarse con la creación del Estado de las Autonomías que dio lugar a un reparto de competencias entre la administración del Estado, la autonómica y la local. Tal distribución, contemplada desde la normativa específica de la política de consumo, pretende garantizar, por un lado, el respeto a los distintos entes territoriales y, por otro, la adecuada coordinación para conseguir una mayor eficacia en la utilización de los recursos Públicos, evitando duplicidad o solapamiento de acciones.

Con objeto de dar cumplimiento al mandato constitucional, fue aprobada la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, que establece un ámbito general de protección que viene siendo desarrollado por normas reglamentarias estatales y, cada vez en mayor grado, por otras de carácter autonómico debido a la evolución que ha venido experimentando el proceso de traspaso de competencias.

La Comunidad de Cantabria, en virtud de lo establecido en el artículo 23 de su Estatuto de Autonomía, asume, dentro del marco de la legislación básica del Estado la competencia de desarrollo legislativo y ejecución en materia de "sanidad e higiene", así como de "defensa del consumidor y usuario", con respeto, en todo caso, a las bases y ordenación de la actividad económica general de la política del Estado, a los principios constitucionales de libertad de empresa, en el marco de la economía de mercado, y de libre circulación de bienes por todo el territorio nacional, así como a las bases y coordinación general de la sanidad.

El ejercicio de estas competencias posibilita la aprobación de un marco normativo regional al más alto nivel jerárquico que sistematice los mecanismos y medidas de protección del consumidor y usuario a desplegar por las administraciones públicas en la Comunidad Autónoma de Cantabria; siendo éste, además, el único instrumento jurídico adecuado para plasmar determinadas previsiones, como son las referentes al deber de colaboración de los ciudadanos ante las actuaciones inspectoras o la potestad sancionadora de la Administración.

La presente Ley, pues, se dirige a regular la defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios que viven o desarrollan su actividad en nuestra Comunidad, para lo cual se estructura en tres títulos: el primero dedicado a las disposiciones generales, el segundo a las acciones públicas destinadas a desarrollar los derechos esenciales de los consumidores y usuarios contenidos en la Ley 26/1984, y el tercero al establecimiento de un adecuado régimen sancionador con el que poder otorgar legítima respuesta jurídica a cuantas conductas ilícitas eludan los mandatos de esta norma.

De entre los aspectos más importantes de la misma cabe destacar, en primer término, la intención de conseguir un elevado grado de defensa de los consu-

midores, desarrollando una función esencialmente preventiva más que reparativa en lo que se refiere a las cuestiones de salud y seguridad, extendiendo la protección de los intereses económicos a aspectos no previstos en la regulación estatal que no constituyen legislación mercantil ni bases de las obligaciones contractuales, articulando los organismos correspondientes de la administración regional y arbitrando fórmulas de participación y colaboración con todos los agentes sociales, principalmente con las asociaciones de consumidores y usuarios. Igualmente, se ordena al Gobierno Regional que adopte las medidas adecuadas para la búsqueda de acciones de coordinación y cooperación entre las administraciones públicas, sobre todo las de ámbito local, ya que hasta el momento no han asumido plenamente el papel que les corresponde en el control y la represión de las infracciones comprendidas en el ámbito de sus competencias. Por último, al regular las infracciones y sanciones se ha optado, de acuerdo con la jurisprudencia del Tribunal Constitucional contenida en su sentencia 15/1989, de 26 de enero, por remitir los tipos y calificaciones de las primeras a la normativa estatal; llevando a cabo, en cambio, una regulación regional propia de las segundas, notablemente influida por la realidad práctica que cada día se experimenta en la imposición de sanciones, si bien procurando mantener una divergencia con la Ley 26/1984 razonable y proporcionada al fin perseguido.

## TÍTULO I

### DISPOSICIONES GENERALES

#### Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

La presente Ley tiene por objeto la regulación de la defensa de los consumidores y usuarios dirigida a la mejora de su calidad de vida, así como la del ejercicio de los derechos a éstos reconocidos en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

#### Artículo 2. Concepto de consumidor y usuario.

A los efectos de este Estatuto se consideran consumidores y usuarios las personas físicas o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, productos, actividades y servicios para su consumo o uso particular o colectivo en el territorio de Cantabria, siempre que el proveedor tenga carácter empresarial o profesional, o sea la propia Administración Pública.

#### Artículo 3. Derechos del consumidor y usuario.

Son derechos básicos del consumidor y usuario los siguientes:

a) La protección de la salud y la seguridad, que ha de incluir la defensa contra los riesgos que amenacen al medio ambiente y a la calidad de vida.

b) La protección de sus intereses legítimos, económicos y sociales.

c) La información y la educación en materia de consumo.

d) La representación, la consulta y la participación en las materias que les afectan, a través de las organizaciones legalmente constituidas para la defensa de sus intereses.

e) La protección administrativa, jurídica y técnica, y la reparación e indemnización por los daños y perjuicios sufridos, de acuerdo con la legalidad vigente.

#### Artículo 4. Colectivos especialmente protegidos.

Los colectivos de consumidores y usuarios que, por circunstancias especiales, se encuentran en una situación de inferioridad, subordinación, indefensión o desprotección más acusada serán objeto de protección jurídica, administrativa, técnica y de actuaciones específicas en el marco de lo dispuesto en la presente Ley, en especial los niños y adolescentes, las mujeres gestantes, las personas mayores, los enfermos, los discapacitados y los inmigrantes.

## TÍTULO II

### RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y USUARIO

#### CAPÍTULO I

#### DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD

##### Artículo 5. Contenido de este Derecho.

Los productos, actividades y servicios destinados al uso y consumo no pueden suponer riesgos para la salud ni la seguridad de las personas, salvo aquellos que sean usuales o admisibles reglamentariamente en condiciones normales de utilización.

##### Artículo 6. Ámbito de la actuación administrativa.

1. Los poderes públicos, en el ámbito de sus respectivas competencias, velarán por la correcta aplicación de la legislación general que tenga por objeto evitar riesgos para la salud y seguridad física de consumidores y usuarios.

2. Del mismo modo, en el ámbito de su competencia, se ejercerá la adecuada vigilancia y control al objeto de prevenir y, en su caso, sancionar cualquier infracción que puede cometerse en la prestación de servicios, en la elaboración, utilización o circulación de bienes que no cumplan las condiciones exigidas en la normativa vigente para garantizar la salud y seguridad de los consumidores y usuarios.

3. Ante la existencia en el mercado de productos, actividades o servicios peligrosos para la salud o la seguridad, se pondrán en práctica las medidas adecuadas para conseguir su detección y retirada de los circuitos comerciales lo antes posible, informando de ello a los consumidores.

4. La Consejería de Sanidad, Consumo y Bienestar Social hará público anualmente, mediante una memoria, el resultado de las campañas encaminadas a la mejora de la calidad de vida en los aspectos concernientes a la salud y la seguridad en materia de uso y consumo. En dicha memoria anual se detallarán las actividades realizadas, indicando los resultados de los controles efectuados y presentando como anexos los fundamentos de sus decisiones.

##### Artículo 7. Requisitos mínimos en materia de salud y seguridad.

1. Los productos, actividades y servicios relacionados con la alimentación deberán cumplir las condiciones higiénico-sanitarias reglamentariamente establecidas, reunir los requisitos obligados sobre información, publicidad, etiquetado, envasado y precintado, así como ser elaborados y manipulados en condiciones higiénicas.

2. La Consejería de Sanidad, Consumo y Bienestar Social promoverá, desarrollará y coordinará programas de formación para consumidores, usuarios y, especialmente, para la formación y el reciclaje del personal de las administraciones públicas que ejerza funciones de inspección, información y control o cualquier otra responsabilidad en la aplicación de la presente Ley.

3. Los pacientes, usuarios del sistema sanitario, ya sea este público o privado, recibirán un informe clínico tras el alta hospitalaria y también en aquellos procesos asistenciales que no necesiten ingreso, es decir que comporten solo consultas ambulantes, el cual incluirá la información relativa a la asistencia médica recibida por el paciente.

4. Los productos cosméticos y dietéticos habrán de garantizar con su composición, envasado y etiquetado su inocuidad, así como la prevención de los riesgos derivados de un uso continuado.

5. La composición, grado de inflamabilidad y normas de uso y limpieza de los productos textiles deberán ser reflejados en sus etiquetas.

6. Todos los artículos que en su composición incluyan sustancias tóxicas, cáusticas, corrosivas, inflamables, explosivas, abrasivas o irritantes, deberán ser envasados con las debidas garantías y llevar grabados o adosados los oportunos signos que adviertan del riesgo de su manipulación, junto con las medidas de seguridad aconsejadas al efecto.

7. Los usuarios o consumidores tendrán derecho a

conocer las características higiénico-sanitarias y constructivas de su vivienda, así como la calidad y sistemas de puesta en obra de sus materiales e instalaciones, inclusive las de ahorro energético, gas, agua, fluido eléctrico, saneamiento, ascensor y especialmente las de aislamiento térmico y acústico y las de prevención y extinción de incendios. En todo caso, se observará la prohibición de utilizar en la construcción de viviendas materiales y demás elementos susceptibles de generar riesgos para la salud y seguridad de las personas.

8. Los locales y transportes de uso público en general y, en especial, los destinados a menores en edad escolar, deberán respetar escrupulosamente las normativas reguladoras de la seguridad, salubridad y calidad de los mismos.

9. Toda la información escrita que acompañe a los productos, bienes, actividades y servicios, en cumplimiento del deber de información al consumidor y usuario en materia de salud y seguridad, deberá estar escrita al menos en español y ser de fácil comprensión y lectura.

## CAPÍTULO II

### DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LOS INTERESES ECONÓMICOS Y SOCIALES

#### Artículo 8. Contenido de este derecho.

Sin perjuicio de lo que establezcan las normas civiles y mercantiles en la materia, así como otras disposiciones de carácter general o las específicas para cada producto o servicio, deberán ser respetados y defendidos los intereses legítimos, económicos y sociales, de los consumidores y usuarios en los términos establecidos en este Estatuto y en las disposiciones que lo desarrollen.

#### Artículo 9. Ámbito de la actuación administrativa.

Para la protección y satisfacción del derecho recogido en el artículo precedente, los poderes públicos adoptarán las medidas apropiadas dirigidas, entre otros aspectos, a garantizar:

- a) La inexistencia de publicidad ilícita.
- b) La exposición pública y visible de los precios y tarifas junto a los productos, bienes y servicios ofertados.
- c) La entrega, en su caso, de presupuesto previo a las operaciones que indique, necesariamente, su plazo de validez.
- d) La entrega de resguardo que acredite la fianza o depósito de bienes proporcionados por el cliente, como consecuencia de una operación contratada con especificación clara en dicho resguardo de las características

identificativas de dicho bien y del objeto de su depósito.

e) La elección por parte del cliente de la forma de pago que más le convenga dentro de las posibilidades ofrecidas por el vendedor o prestador del servicio, sin perjuicio de la cuantía mínima que reglamentariamente se encuentre establecida para los pagos periódicos.

f) La entrega de recibo o documento acreditativo de las operaciones realizadas, debidamente desglosado, en su caso.

g) La entrega del documento de garantía cuando sea obligado, con la inclusión de los extremos mínimos establecidos por la legislación vigente.

h) El afianzamiento de las cantidades entregadas a cuenta en la adquisición de viviendas en construcción.

i) El pago por parte del transmitente, en la primera venta de viviendas, del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, de acuerdo con lo establecido en la legislación sobre Haciendas Locales.

j) La existencia de hojas de reclamaciones y carteles informativos de fácil lectura e interpretación y su anuncio en lugar visible en todos los establecimientos comerciales. Las hojas de reclamaciones serán entregadas cuando sean exigidas por el consumidor y usuario.

k) La conversión en dinero efectivo, cuando así lo solicite el consumidor, de los vales o documentos similares entregados de forma voluntaria a los clientes que pretendan efectuar devoluciones de artículos no deteriorados.

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

m) La legalidad de los precios de los repuestos de los productos al aplicarlos en las reparaciones.

n) La imposibilidad de demanda de pago de mercancías o servicios no solicitados.

ñ) La comercialización de productos en los que se asegure la existencia de repuestos durante el plazo legalmente establecido y el adecuado servicio técnico cuando sean obligatorios.

En todo caso los poderes públicos velarán por las condiciones de los servicios postventa y de la realización de los servicios técnicos

o) Que los consumidores no se vean limitados, bien directamente, bien mediante el empleo de técnicas comerciales que produzcan el mismo resultado, en la cantidad de productos que pueden adquirir en un establecimiento.

p) Que el corte de suministros de servicios públicos de prestación continua no se produzca sin constancia fehaciente de recepción previa por los usuarios de una notificación, concediéndoles plazo de tiempo suficiente para subsanar el motivo que pueda esgrimirse como fundamento de aquél.

q) Las compensaciones a otorgar al consumidor por las inmovilizaciones de bienes dentro del período de garantía.

#### Artículo 10. Acuerdos de contratación.

1. La Consejería de Sanidad, Consumo y Bienestar Social auspiciará acuerdos o convenios entre asociaciones de consumidores y usuarios y grupos o asociaciones de empresarios o profesionales, para la utilización en los contratos celebrados en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Cantabria de cláusulas y condiciones no abusivas o atentatorias a los principios de buena fe y justo equilibrio de las contraprestaciones.

2. Se procurará la máxima difusión de los acuerdos que se alcancen utilizando al efecto los medios de comunicación social, en especial los de titularidad pública, resaltando las ventajas incorporadas en las condiciones generales pactadas.

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

### CAPÍTULO III

#### DERECHO A LA INFORMACIÓN

##### Artículo 11. Contenido de este derecho.

Los consumidores y usuarios tienen derecho a recibir una información veraz, objetiva, eficaz y completa sobre las características esenciales de los bienes y servicios puestos a su disposición en el mercado, de tal forma que puedan efectuar una elección consciente y obtener un aprovechamiento satisfactorio y seguro.

##### Artículo 12. Ámbito de la actuación administrativa.

1. Las administraciones públicas con competencia en materia de defensa del consumidor y usuario exigirán el estricto cumplimiento de la normativa vigente, común o específica, relativa a la fabricación, composición, presentación, etiquetado y publicidad de los productos y servicios circulantes en el tráfico mercantil.

2. Todas las quejas y reclamaciones presentadas por escrito sobre derechos reconocidos en la presente Ley, serán objeto de contestación expresa por los órganos competentes del Gobierno de Cantabria

mediante escrito razonado a los interesados, en el plazo que reglamentariamente se determine.

3. Los poderes públicos llevarán a cabo acciones o campañas orientativas de difusión de información relativa a los derechos y deberes de consumidores y usuarios, junto con los medios para ejercerlos; promoviendo en especial la existencia de programas divulgativos sobre consumo en los medios de comunicación de titularidad pública y privada.

4. Las asociaciones de consumidores y usuarios, oficinas de información, o consumidores que acrediten un interés directo y legítimo, podrán solicitar y obtener los datos sobre sanciones administrativas firmes impuestas durante los cinco años anteriores que les puedan incumbir para su elección, con todo el conocimiento necesario, de los diferentes productos y servicios que se ofrezcan en el mercado, en la medida que los hechos determinantes de la sanción pudieran seguir teniendo virtualidad.

##### Artículo 13. Oficinas de Información.

1. Con el fin de facilitar a los consumidores y usuarios la información precisa para el adecuado ejercicio de los derechos que esta norma les reconoce y, en general, atender a la defensa y protección de sus legítimos intereses, la Consejería de Sanidad, Consumo y Bienestar Social fomentará la creación de Oficinas de Información de titularidad pública o de las organizaciones de consumidores y usuarios que presten o puedan en el futuro prestar sus servicios o realizar actividades en la Comunidad Autónoma de Cantabria.

2. Podrá disponerse la participación regular de las Oficinas de Información al Consumidor de titularidad pública en los colegios arbitrales de consumo que conozcan de conflictos entre partes residentes en el ámbito territorial de aquéllas.

3. Las Oficinas de Información al Consumidor de titularidad pública deberán, dentro del ámbito de sus competencias, asistir y prestar apoyo técnico a las Asociaciones de Consumidores y Usuarios legalmente constituidas cuando éstas lo citen.

4. Queda prohibida toda forma de publicidad expresa o encubierta en las Oficinas de Información al Consumidor de titularidad pública.

### CAPÍTULO IV

#### DERECHO A LA EDUCACIÓN Y FORMACIÓN EN MATERIA DE CONSUMO

##### Artículo 14. Contenido de este derecho.

Los ciudadanos tienen derecho a recibir desde la Educación Primaria la enseñanza de materias relacionadas con el consumo y el ejercicio de los derechos de

consumidores y usuarios, encaminada especialmente a:

a) Favorecer el desarrollo de la formación integral de la persona frente al consumismo, subrayando la función social que el consumo cumple cuando se practica adecuadamente en razón a los condicionamientos de necesidad, calidad y precio.

b) Promover la divulgación del conocimiento básico y elemental del mercado, su regulación y los medios e instrumentos para satisfacer y defender los legítimos intereses de los consumidores y usuarios en cuanto parte considerada, en teoría, mas débil del mismo.

c) Posibilitar un mayor conocimiento y una más adecuada utilización de los bienes y servicios habituales en la satisfacción de las necesidades individuales y colectivas, así como el manejo de la información que necesariamente ha de acompañarles.

d) Facilitar la divulgación de conocimientos sobre la prevención de riesgos y daños que pudiese originar el consumo de productos o la utilización de bienes o prestación de servicios.

#### Artículo 15. **Ámbito de la actuación administrativa.**

1. Las administraciones públicas competentes adoptarán las medidas necesarias para hacer efectivo el derecho a la educación en materia de consumo, fomentando de manera prioritaria:

a) La inclusión de la educación del consumidor y usuario en todos los ciclos y niveles de la educación obligatoria y, en la medida de lo posible, en los de educación no obligatoria.

b) La formación permanente en materia de consumo del personal docente.

c) La elaboración y publicación de métodos pedagógicos y materiales didácticos de apoyo a la educación y formación de los consumidores y usuarios.

d) La creación y difusión de programas educativos en los medios de comunicación públicos.

2. La Consejería de Sanidad, Consumo y Bienestar Social promoverá, desarrollará y coordinará programas de formación para consumidores y usuarios, especialmente para la formación y reciclaje del personal de las Administraciones Públicas que ejerza funciones de inspección, información y control, o cualquier otra responsabilidad en el ámbito de la presente Ley.

3. El Consejo de Gobierno de Cantabria, a través de la Consejería de Educación y Juventud, fomentará la educación en temas de consumo en todos los diferentes ciclos educativos.

## CAPÍTULO V

### DERECHO A LA REPRESENTACIÓN, CONSULTA Y PARTICIPACIÓN

#### Artículo 16. **Contenido de este derecho.**

Los consumidores y usuarios tienen derecho a constituirse en organizaciones y asociaciones que ostenten la representación de sus asociados y puedan servir de instrumento para el ejercicio de sus derechos e intereses individuales y colectivos, siempre de conformidad con lo previsto en las leyes procesales.

#### Artículo 17. **Asociaciones de Consumidores y Usuarios.**

A los efectos de la presente Ley, se consideran organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios, las constituidas legalmente cuyo objeto social determinado en los Estatutos de las mismas sea la defensa, información, educación, formación, asistencia y representación de sus asociados, así como la defensa de los intereses colectivos de los ciudadanos en cuanto a su condición de consumidores y usuarios en general.

#### Artículo 18. **Derechos de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios.**

1. A los efectos de lo establecido en el artículo dieciséis, son, entre otros, derechos de las asociaciones de consumidores y usuarios que se hallen debidamente inscritas en el correspondiente registro de la Consejería de Sanidad, Consumo y Bienestar Social los siguientes:

a) Representar a los consumidores y usuarios, según se determine reglamentariamente, en los órganos administrativos creados al efecto para su participación y consulta con carácter previo a la toma de decisiones.

b) Solicitar y obtener información de los poderes públicos en todas aquellas cuestiones que les afecten.

c) Participar en la elaboración de disposiciones normativas en materia de defensa del consumidor y usuario que hayan de ser aplicables en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

d) Obtener, en su caso, del Gobierno de Cantabria ayudas económicas para la consecución de sus fines.

e) Promover acciones tendentes a procurar por parte de la administración el cese de prácticas engañosas o fraudulentas en la oferta, promoción y publicidad de bienes y servicios.

f) Exigir la rectificación pública de las informaciones publicitarias engañosas o ilícitas y ejercitar en estos casos el correspondiente derecho de réplica, de

acuerdo con la normativa en vigor.

2. Las asociaciones desarrollarán sus actividades observando los principios de buena fe y diligencia que les son exigibles, absteniéndose en especial de divulgar públicamente informaciones que no puedan acreditarse, sin perjuicio de su derecho a presentar las denuncias que estimen oportunas.

3. Los afectados por conductas dolosas o manifiestamente negligentes de las asociaciones de consumidores y usuarios que causen daños injustificados tendrán derecho a exigir ante los órganos jurisdiccionales competentes una rectificación pública, la cesación de la conducta dañosa y la indemnización a que hubiera lugar.

## CAPÍTULO VI

### DERECHO A LA PROTECCIÓN JURÍDICA

#### Artículo 19. Actuaciones administrativas de protección.

1. Con independencia del derecho de recurrir directamente a la vía judicial ordinaria, los consumidores y usuarios y sus organizaciones tienen derecho a obtener protección sobre sus derechos e intereses, a cuyo efecto, las administraciones públicas deberán adoptar las medidas adecuadas para equilibrar las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que aquéllos, individual o colectivamente, puedan encontrarse.

2. Sin perjuicio de las que en cada caso resulten oportunas, procederán, en general, las siguientes actuaciones:

a) Realización de campañas de difusión e información en los términos del apartado 3 del artículo 12 de la presente Ley.

b) Inspección y control de calidad de productos, bienes y servicios.

c) Instrucción de procedimientos sancionadores cuando sean detectadas presuntas infracciones a los derechos de consumidores y usuarios.

d) Retirada o inmovilización cautelar, mediante procedimientos eficaces, de productos, bienes y servicios o imposición de condiciones previas para su comercialización, cuando se prevea que pueden existir riesgos para la salud o la seguridad de las personas, o bien, grave riesgo de perjuicio para los intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios.

e) Potenciación de la coordinación entre los diversos poderes públicos con competencia en la aplicación de esta norma y de la cooperación técnica y jurídica con centros y entidades colaboradoras.

#### Artículo 20. Arbitraje de Consumo.

1. El Gobierno de Cantabria, de acuerdo con la legislación vigente, participará en el Sistema de Arbitraje de Consumo y lo impulsará en el ámbito de la Comunidad Autónoma.

2. Las administraciones públicas de la Región propiciarán que las entidades o empresas públicas que de ellas dependan, así como las entidades o empresas privadas que gestionen servicios públicos, incluyan en sus contratos cláusulas de adhesión al Sistema Arbitral para supuestos de reclamaciones o conflictos derivados de la adquisición de productos, así como de la prestación de servicios y actividades a los usuarios.

3. Los órganos de arbitraje estarán integrados por representantes de los sectores interesados, de las organizaciones y asociaciones de consumidores y usuarios y de las Administraciones públicas dentro del ámbito de sus competencias.

#### Artículo 21. Inspección de Consumo.

1. Los poderes públicos llevarán a cabo campañas y actuaciones puntuales de inspección y control de calidad sobre bienes, productos y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios, para comprobar que se adecuan a la legalidad vigente en lo relativo a sus características técnicas, higiénico-sanitarias, de seguridad y comerciales, y que se ajustan razonablemente a las expectativas que puedan motivar su adquisición.

2. Para su realización, los órganos de la administración regional, de la administración periférica del Estado en Cantabria y de las entidades locales actuarán coordinadamente, aunando sus respectivos recursos de inspección y control, en la forma que reglamentariamente se determine.

3. Las actuaciones inspectoras se centrarán de forma primordial sobre aquellos bienes, productos y servicios considerados de uso común, ordinario y generalizado, pudiendo comprender alguna de las siguientes modalidades:

a) "Control de mercado". Dirigida a verificar el cumplimiento de las obligaciones impuestas al sector comercial por la legislación de consumo vigente.

b) "Investigación de mercado". Destinada a obtener información que permita efectuar estudios de mercado y determinar sectores, artículos o actividades de los que pudieran derivarse riesgos para el consumidor y usuario.

c) "Asesoramiento e información a los agentes del mercado". Supone extender el conocimiento y cumplimiento de las normativas aplicables, así como favorecer el uso de buenas prácticas comerciales y fabriles que redunden en beneficio de todos los ciudadanos.

4. El personal de la inspección de consumo tendrá la consideración de autoridad a todos los efectos cuando se encuentre en el ejercicio de sus funciones, debiendo identificarse como tal y pudiendo requerir la exhibición y aportación de documentos industriales, mercantiles, contables o aquellos otros que la Ley obligue a cumplimentar y resulten necesarios para el ejercicio de su labor, así como acceder directamente a los locales y dependencias comerciales o fabriles.

5. Las personas físicas y jurídicas requeridas están obligadas a consentir y facilitar las actuaciones inspectoras, a exhibir, suministrar y facilitar obtención de copia de la información requerida, así como a permitir la práctica de toma de muestras o cualquier otro tipo de actuación dirigida al cumplimiento de su labor de control.

6. Las facultades de la inspección se ejercerán de modo proporcionado, perturbando sólo en lo imprescindible la actividad laboral y empresarial, y quedando aquélla obligada a guardar estricto sigilo profesional de la información que obtenga.

#### Artículo 22. Red de laboratorios.

El Gobierno Regional, en coordinación con los municipios que lo soliciten, colaborará en el establecimiento de una red de laboratorios que posibiliten llevar a cabo las pruebas periciales analíticas, de ensayos y de control de calidad sobre los productos de uso y consumo empleando los métodos que al efecto hayan sido establecidos por la normativa en vigor; o bien, en su ausencia, aquellos otros que resulten científicamente idóneos para la detección de defectos que pudieran constituir un fraude o, cuando menos, un riesgo para los consumidores y usuarios.

### CAPÍTULO VII

#### ÓRGANOS PARA LA APLICACIÓN DEL ESTATUTO

##### Artículo 23. Dirección General de Consumo.

Se crea, en virtud del presente Estatuto, dentro de la Consejería de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, una Dirección General de Consumo, a la que le corresponderán las siguientes funciones:

- a) La disciplina administrativa en la aplicación del Estatuto del Consumidor y Usuario de Cantabria.
- b) La adopción, en caso de urgencia o necesidad, de las medidas adecuadas para proteger la salud y seguridad de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de las competencias que al respecto correspondan a la Dirección General de Sanidad.
- c) La gestión del registro de las asociaciones de

consumidores y usuarios de Cantabria, junto con la estadística de éstas y el número de sus socios.

d) La tramitación de las subvenciones y ayuda técnica prevista en los presupuestos de cada ejercicio para las oficinas de información, las asociaciones de consumidores y otras entidades colaboradoras sin ánimo de lucro.

e) La información de todos los asuntos que los consumidores y usuarios sometan a su consideración mediante consultas, reclamaciones o denuncias.

f) El fomento del recurso al arbitraje para la resolución de conflictos surgidos en operaciones de consumo, así como la prestación del soporte técnico y administrativo necesario a la Junta Regional de Arbitraje de Consumo.

g) La coordinación y participación en los cursos y actividades de la escuela permanente de consumo.

h) El fomento de la implantación progresiva en el sistema de enseñanza de la educación del consumidor, en colaboración con los órganos regionales y estatales competentes.

i) La convocatoria y presidencia de la Comisión Regional Coordinadora de Consumo.

j) Cualesquiera otras que le estén atribuidas por disposición legal o reglamentaria.

##### Artículo 24. Consejería de Sanidad, Consumo y Bienestar Social.

Corresponde a la Consejería de Sanidad, Consumo y Bienestar Social en aplicación de la presente Ley:

- a) Promover campañas de difusión e información en materia de consumo.
- b) Conceder las subvenciones y ayuda técnica prevista en los presupuestos de cada ejercicio para las oficinas de información, las asociaciones de consumidores y otras entidades colaboradoras sin ánimo de lucro.
- c) Propiciar la concertación entre las asociaciones e instituciones representativas de los empresarios y profesionales y las asociaciones de consumidores y usuarios en orden a establecer contratos-tipo para determinados sectores de la contratación.
- d) Publicar la relación de empresas y profesionales, junto con las asociaciones y colegios profesionales que les representen, que hayan aceptado de forma expresa, individualmente o en sus estatutos, el compromiso

de someter a arbitraje las reclamaciones de consumidores y usuarios.

e) Acordar la publicación de estadísticas sobre sanciones aplicadas en los procedimientos una vez firmes, así como sobre los resultados obtenidos en campañas de control de calidad, análisis comparativos o test de productos.

f) Convocar y presidir el Consejo Regional de Consumo.

g) Cualesquiera otras que le estén atribuidas por disposición legal o reglamentaria.

#### **Artículo 25. Comisión Regional Coordinadora de Consumo.**

La Comisión Regional Coordinadora de Consumo es un órgano administrativo de coordinación interna de los diversos departamentos del Gobierno de Cantabria, cuyas funciones son:

a) Informar todos aquellos asuntos relativos a los consumidores y usuarios que le sean sometidos por los órganos de la Diputación Regional, así como toda disposición general que regule materias referentes al consumo.

b) Establecer criterios para la utilización racional de los medios humanos y materiales disponibles, evitando duplicidades en las actuaciones de los servicios y formulando una política unitaria y coherente de consumo en la Comunidad Autónoma.

c) Proponer a los órganos competentes las medidas que se estimen aconsejables para la protección efectiva de los derechos de consumidores y usuarios.

d) Encargar estudios o informes a los órganos jurídicos o técnicos del Gobierno de Cantabria, o bien, a personas entidades o instituciones especializadas en la materia de que se trate en cada caso, o en materia general de consumo.

e) Impulsar la aplicación y desarrollo de la presente Ley.

#### **Artículo 26. Consejo Regional de Consumo.**

1. EL Consejo Regional de Consumo de Cantabria es el órgano de participación de los agentes sociales en la política de protección al consumidor, estando compuesto por representantes de las asociaciones de consumidores y usuarios, organizaciones empresariales, sindicatos, colegios profesionales, cámaras de comercio, así como la propia administración autonómica, local, a través de la Federación de Municipios de Cantabria, y periférica estatal.

2. El Consejo Regional de Consumo tendrá funcio-

nes consultivas y de propuesta a las distintas consejerías sobre actuaciones en el ámbito de sus respectivas competencias, así como de potenciación de relaciones institucionales entre las administraciones públicas y entidades privadas que conduzcan a iniciativas de defensa del consumidor y usuario, especialmente en lo relativo a la información y a la formación.

3. En el plazo de seis meses, a partir de la publicación de la presente Ley en el Boletín Oficial de Cantabria, y previo consenso con las organizaciones que han de componer el Consejo, el Gobierno de Cantabria regulará el número, composición y funcionamiento del Consejo Regional de Consumo. Dado el carácter consultivo del mismo, en ningún caso la Administración tendrá una presencia mayoritaria en el mismo.

### **TÍTULO III**

#### **RÉGIMEN SANCIONADOR**

##### **CAPÍTULO I**

##### **INFRACCIONES**

#### **Artículo 27. Tipificación y calificación de las infracciones.**

La tipificación y calificación de las infracciones por el incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidos en el presente Estatuto serán las determinadas a tal efecto por la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, y el Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, regulador de las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria; así como por el resto de la legislación aplicable vigente.

##### **CAPÍTULO II**

##### **SANCIONES**

#### **Artículo 28. Tipología de las sanciones.**

1. Las infracciones a que se refiere esta Ley podrán ser sancionadas mediante la aplicación de las siguientes medidas:

a) Infracciones leves, multa de hasta un millón (1.000.000) de pesetas.

b) Infracciones graves, multa comprendida entre un millón una (1.000.001) y cinco millones (5.000.000) de pesetas, cantidad que podrá rebasarse hasta alcanzar el triple del valor de los bienes, productos o servicios objeto de la infracción.

c) Infracciones muy graves, multa comprendida entre cinco millones una (5.000.001) y cincuenta millones (50.000.000) de pesetas, cantidad que podrá

rebasarse hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los bienes, productos o servicios objeto de la infracción.

2. Las referidas infracciones podrán ser también corregidas mediante la sanción accesoria consistente en el decomiso de la mercancía.

3. Corresponde al Gobierno de Cantabria la revisión y actualización periódica de las cuantías previstas para las sanciones dinerarias, de acuerdo con la variación de índices de precios al consumo.

#### Artículo 29. Medidas provisionales.

1. Se consideran medidas provisionales, por lo que no tendrán carácter de sanción, el cese temporal de actividad de establecimientos, instalaciones o servicios hasta tanto se rectifiquen los defectos detectados o se cumplan los requisitos exigidos por razones de salud o seguridad, así como la prestación de fianzas destinadas a garantizar la eficacia de la resolución que pudiera recaer.

2. Estas medidas serán adoptadas en cualquier momento del procedimiento por el órgano competente para iniciar el mismo, siempre mediante acuerdo motivado.

3. En los supuestos en que sea previsible la sanción de decomiso de la mercancía los inspectores o, en su caso, otros agentes de la autoridad podrán proceder cautelarmente a la intervención de la misma, debiendo ser convalidada dicha actuación por la providencia de incoación del procedimiento, sin perjuicio de que en la resolución que se dicte se decrete el decomiso definitivo o se deje sin efecto la intervención ordenada.

4. Durante la tramitación del procedimiento sancionador podrá levantarse la intervención de la mercancía cuando las circunstancias así lo aconsejen, a propuesta del inspector.

5. En caso de riesgo real o previsible para la salud pública se adoptarán cualesquiera otras medidas que ordenen las autoridades sanitarias.

#### Artículo 30. Gradación de las sanciones.

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 27, la cuantía de las sanciones será graduada de acuerdo con:

- a) La cuantía del beneficio ilícito obtenido.
- b) La cuantía de los perjuicios causados.
- c) La intencionalidad, la negligencia y la reiteración o la reincidencia.
- d) El número de consumidores y usuarios afectados.

e) El volumen de ventas.

2. En vía administrativa, y siempre y cuando no concurra riesgo para la salud, intoxicación, lesión o muerte o existencia de indicios racionales de delito, la multa impuesta será reducida, como mínimo, en tres cuartas partes de su cuantía, pudiendo incluso llegar a dejarse sin efecto, cuando el infractor, en el plazo de un mes desde la notificación de la resolución, reponga a su estado originario la situación alterada por la infracción o abone el importe total de los daños y perjuicios imputados a él.

3. En los supuestos previstos en el punto anterior, el órgano encargado de resolver el recurso administrativo decidirá, a la vista de las circunstancias de cada caso, lo que procede respecto de las sanciones de carácter no pecuniario que hubieran podido imponerse.

#### Artículo 31. Decomiso de la mercancía.

1. Aquellas mercancías definitivamente decomisadas en las que la índole de la infracción permita comprobar, mediante los ensayos o análisis pertinentes, su idoneidad para el uso y consumo humanos, podrán ser destinadas por el órgano sancionador a su aprovechamiento por entidades o instituciones sin ánimo de lucro, nacionales o internacionales, de carácter público o privado.

2. Dichas mercancías deberán ser desnaturalizadas o destruidas cuando su utilización o consumo pueda constituir un peligro para la salud o la seguridad de las personas.

### CAPÍTULO III

#### PRESCRIPCIÓN Y CADUCIDAD

##### Artículo 32. Prescripción.

1. Las infracciones a que se refiere la presente Ley prescribirán por el transcurso de los siguientes plazos: las muy graves a los cinco años, las graves a los dos años y las leves al año.

2. La prescripción, que comenzará a correr desde el día en que se hubiera cometido la infracción, se interrumpirá desde el momento en que el procedimiento se dirija contra el presunto infractor.

3. Las sanciones por faltas muy graves prescribirán a los cinco años, las graves a los dos años y las leves al año.

##### Artículo 33. Caducidad.

1. La acción para perseguir las infracciones caducará si, conocida por la administración competente la existencia de una infracción y finalizadas las diligencias dirigidas al esclarecimiento de los hechos, transcurre un año sin que la autoridad competente acuerde

incoar el procedimiento sancionador oportuno.

2. A los efectos previstos en el punto anterior, las actuaciones de la inspección se entenderán finalizadas desde la recepción del análisis inicial en los casos en que hubiera habido toma de muestras.

3. Si no hubiese recaído resolución transcurridos seis meses desde la notificación al interesado del inicio del procedimiento, se iniciará el cómputo del plazo de caducidad establecido en el artículo 43.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

#### **Artículo 34. Disposiciones comunes a ambas figuras.**

1. La prescripción y la caducidad podrán ser alegadas por los interesados en los procedimientos, en cualquiera de los momentos en que éstos se encuentren.

2. Si se produjera la prescripción o la caducidad, el órgano competente en la materia podrá ordenar la apertura de las oportunas diligencias para determinar el grado de responsabilidad del funcionario o los funcionarios causantes de la demora.

### **CAPÍTULO IV**

#### **ÓRGANOS PROCEDIMENTALES COMPETENTES**

##### **Artículo 35. Iniciación de los procedimientos.**

Los Directores Generales de la Consejería de Sanidad, Consumo y Bienestar Social competentes por razón de la materia, dictarán la providencia de iniciación en los procedimientos sancionadores previstos en esta Ley.

##### **Artículo 36. Instrucción de los procedimientos.**

La instrucción de los procedimientos sancionadores será llevada a cabo por un órgano técnico especializado de la Consejería de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, con el fin de garantizar a los inculpados la objetividad e independencia en las actuaciones que puedan practicarse destinadas a acreditar o desvirtuar las imputaciones efectuadas.

##### **Artículo 37. Resolución de los procedimientos.**

1. Los órganos con competencia para imponer sanciones en el ámbito de la administración regional

son:

a) Los Jefes de Servicio competentes por razón de la materia, para las sanciones que lleven aparejadas las infracciones leves.

b) El Director General de Sanidad y el Director General de Consumo, en los ámbitos de sus respectivas competencias, para las que se deriven de infracciones graves.

c) El Consejero de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, para las que correspondan a infracciones muy graves.

2. En el ámbito de las administraciones locales regirá su legislación específica, con la salvedad de que las sanciones que apliquen los ayuntamientos, en cumplimiento del presente Estatuto, cuya cuantía exceda de cinco millones (5.000.000) de pesetas, deberán ser impuestas por el Consejero de Sanidad, Consumo y Bienestar Social.

#### **DISPOSICIÓN ADICIONAL ÚNICA.**

En todo lo no previsto en este Estatuto será de aplicación la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, así como todas aquellas normas legislativas o reglamentarias que la complementen o desarrollen.

#### **DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA.**

En tanto no se disponga reglamentariamente otra cosa, los procedimientos sancionadores que traigan causa de las disposiciones de esta Ley se regirán, en todo aquello que no contradiga la misma, por lo dispuesto en el Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora.

#### **DISPOSICIÓN FINAL ÚNICA.**

Se faculta al Consejo de Gobierno para regular el procedimiento sancionador dirigido a reprimir las conductas constitutivas de infracción a los derechos reconocidos por este Estatuto, el cual deberá ajustarse a los principios recogidos en el Título IX de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común; así como para dictar todas aquellas otras disposiciones que se estimen necesarias en aplicación y desarrollo de la presente Ley."

\*\*\*\*\*



**BOLETIN OFICIAL DE LA ASAMBLEA REGIONAL DE CANTABRIA**

Edición y suscripciones: Servicio de Publicaciones. Asamblea Regional de Cantabria. C/ Alta, 31-33

39008 - SANTANDER. Suscripción anual: 5.500 ptas. (I.V.A. incluido). Depósito Legal: SA-7-1983

Dirección en Internet: [HTTP://WWW.ASAMBLEA-CANTABRIA.ES](http://WWW.ASAMBLEA-CANTABRIA.ES)