

ANTEPROXECTO DE LEI DE CONSUMO DE GALIZA

(14 de marzo de 2008)

Í N D I C E

Exposición de Motivos

TÍTULO PRELIMINAR. DISPOSICIÓN XERAIS.

- Artigo 1. Obxecto
- Artigo 2. Concepto de consumidor e usuario
- Artigo 3. Principio xeral de protección
- Artigo 4. Irrenunciabilidade de dereitos e principio de condición máis beneficiosa
- Artigo 5. Supostos de especial protección

TÍTULO II DEREITOS DOS CONSUMIDORES E USUARIOS.

Capítulo 1º Protección da seguridade e saúde dos consumidores

- Artigo 6. Seguridade dos produtos e servizos
- Artigo 7. Actuación das Administracións Públicas

Capítulo 2º A protección dos intereses económicos e sociais

- Artigo 8. Disposicións xerais
- Artigo 9. Transparencia dos prezos
- Artigo 10. Orzamento, documento acreditativo do pago e resguardo de depósito
- Artigo 11. Réxime de garantías e servizo post-venda.
- Artigo 12. Contido dos contratos e condicións xerais de contratación
- Artigo 13. Actividade publicitaria
- Artigo 14. Baixa e renuncia á prestación de servizos.

Capítulo 3º Dereitos á información, á educación e á formación en materia de consumo

- Artigo 15. Dereito á información
- Artigo 16. Fomento da información
- Artigo 18. Oficinas de atención e información ao consumidor
- Artigo 19. Dereito á formación e educación dos consumidores
- Artigo 20. Formación profesional en materia de consumo

Capítulo 4º

Dereitos lingüísticos dos consumidores

- Artigo 21. Dereito ao uso de calquera das linguas oficiais
- Artigo 22. Lingua das condicións xerais da contratación
- Artigo 23. Fomento do uso do galego.

Capítulo 5º

Dereito á representación, consulta e participación

- Artigo 24. Exercicio destes dereitos.
- Artigo 25. Organizacións de consumidores e usuarios
- Artigo 26. Prohibicións
- Artigo 27. Dereitos das organizacións de consumidores e usuarios
- Artigo 28. Beneficios atribuíbles ás organizacións de consumidores e usuarios
- Artigo 29. Obrigas e deberes das organizacións de consumidores e usuarios
- Artigo 30. Rexistro Galego de Organizacións de consumidores e usuarios
- Artigo 31. Consello Galego de consumidores e usuarios
- Artigo 32. Consello Asesor do Instituto Galego de Consumo

Capítulo 6º

Dereito á indemnización ou reparación por danos e prexuízos

- Artigo 33. Reparación de danos e prexuízos
- Artigo 34. Follas de reclamacións

TÍTULO III

A RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS

- Artigo 35. Política xeral de protección
- Artigo 36. Actuación da Administración Pública de Galiza
- Artigo 37. Implantación e fomento na Administración pública e nas entidades que xestionan servizos públicos
- Artigo 38. A Arbitrase de Consumo
- Artigo 39. Mediación de consumo.

TÍTULO IV

COMPETENCIAS DAS ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS E MEDIDAS ADMINISTRATIVAS DE PROTECCIÓN.

Capítulo 1º

Competencias das Administracións Públicas

- Artigo 40. Competencias da Xunta de Galiza.
- Artigo 41. Competencias das Administracións Públicas de Galiza
- Artigo 42. Comisión de Coordinación do Consumo de Galiza.

Artigo 43. Colaboración e cooperación interadministrativas

Capítulo 2º

Medidas administrativas de protección dos consumidores

Artigo 44. Actuacións administrativas para a protección dos consumidores

Artigo 45. Medidas cautelares e preventivas

Artigo 46. Medidas provisionais

TÍTULO V RÉXIME SANCIONADOR

Capítulo 1º

Disposicións xerais

Artigo 47. Potestade

Artigo 48. Procedemento

Capítulo 2º

Competencia

Artigo 49. Competencia

Artigo 50. Lugar de comisión da infracción

Capítulo 3º

Infraccións

Artigo 51.- Infraccións leves.

Artigo 52.- Infraccións graves.

Artigo 53.- Infraccións graves.

Artigo 54. Agravación da cualificación das infraccións

Capítulo 4º

Responsabilidade

Artigo 55. Suxeitos responsábeis

Artigo 56. Responsabilidade das persoas xurídicas

Capítulo 5º

Sancións

Artigo 57. Multas

Artigo 58. Agravantes e atenuantes

Artigo 59. Sancións accesorias

Artigo 60. Publicidade

Artigo 61. Rectificacións públicas

Artigo 62. Supresión, cancelación e suspensión de axudas públicas

Capítulo 6º

Restitución e indemnización de danos e prexuízos

Artigo 63. Restitución e indemnización de danos e prexuízos

Artigo 64. Restitución e indemnización dos danos e prexuízos causados á Administración ou ao medio ambiente

Artigo 65. Restitución e indemnización dos danos e prexuízos causados ao consumidor

Artigo 66. Reducións das sancións de multa

Capítulo 7º

Execución

Artigo 67. Execución forzosa e multas coercitivas

Capítulo 8º

Prescrición e caducidade

Artigo 68. Prescrición

Artigo 69 Caducidade da acción para perseguir as infraccións

Disposicións Adicionais

Primeira. Aplicación de normativa complementaria

Segunda. Fundación "Escola Galega de Consumo"

Terceira. Normativa concorrente

Cuarta. Habilitación para a xestión y administración de arbitrxes sectoriais

Disposicións Transitorias

Primeira. Procedementos administrativos sancionadores iniciados antes da entrada en vigor da presente Lei

Segunda. Rexistro de Organizacións de Consumidores e Usuarios de Galiza.

Disposición Derrogatoria Única

Disposicións Finais

Primeira. Habilitación normativa

Segunda. Revisión de contías

Terceira. Entrada en vigor

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Coa aprobación do Estatuto Galego do Consumidor e Usuario do 28 de decembro de 1984 iniciouse en Galiza a andadura na protección dos dereitos dos consumidores e usuarios. Facíase valer deste modo un dos principios reitores da política social e económica proclamado no artigo 51 da Constitución Española de 1978 e se desenvolvía xa moi cedo, en virtude do artigo 30,1,4ª do Estatuto de Autonomía de Galiza, a primeira Lei estatal na materia, a Lei 26/1984 para a defensa dos consumidores e usuarios. Posteriormente, a garantía dos dereitos recoñecidos no citado Estatuto Galego esixiu a posta en marcha da infraestrutura xurídica e administrativa encargada de velar pola protección dos consumidores e usuarios, que tivo como fitos fundamentais: a creación pola Lei 8/1994, do 30 de decembro, do Instituto Galego de Consumo, a creación do Consello Galego de Consumidores e Usuarios (por Decreto 127/1998), a aprobación do Regulamento de Inspección de Consumo (por Decreto 296/2000) e a mais recente aprobación da Lei 11/2004, do 19 de novembro, de Inspección de Consumo.

Desde aqueles primeiros pasos na protección dos consumidores e usuarios de Galiza a sociedade galega experimentou grandes transformacións: un apreciable incremento da súa capacidade adquisitiva, unha maior esixencia de cara a calidade dos produtos e servizos do mercado, e un crecemento da súa concienciación sobre os dereitos cidadáns que o amparan. O noso país non permaneceu á marxe do proceso de globalización económica das últimas décadas, do nacemento da sociedade da información e da valoración en alza dos obxectivos do desenvolvemento sostible.

No seo da Unión Europea o réxime xurídico sobre a protección dos consumidores e usuarios viuse fortalecido coa súa incorporación –desde a Acta Única Europea de 1986- como un dos obxectivos para alcanzar os fins da Comunidade Europea (cfr. art. 3,t) e 153 da versión consolidada de 2006 do Tratado Constitutivo da Comunidade Europea). Como dispón o artigo 153,1 do citado Tratado: “Para promover os intereses dos consumidores e garantirlles un alto nivel de protección, a Comunidade contribuirá a protexer a saúde, a seguridade e os intereses económicos dos consumidores, así como a promover o seu dereito á información, á educación e a organizarse para salvagardar os seus intereses.” E, en aplicación do mesmo, o Dereito Comunitario Derivado desenvolveuse en varios Regulamentos e Directivas comunitarios.

O importante impulso ao réxime de protección dos consumidores e usuarios procedente do Dereito Comunitario obrigou á reforma de moitas normas españolas que, dunha ou outra forma, inciden sobre a regulación do mercado de bens e servizos. En particular, a Lei estatal de 1984 foi modificada en varias ocasións para incorporar ou traspoñer normas

comunitarias, como é o caso da Lei 22/1994 (de responsabilidade civil por danos causados por produtos defectuosos), a Lei 7/1998 (sobre condicións xerais da contratación), a Lei 39/2002 (de transposición ao ordenamento xurídico español de diversas directivas comunitarias en materia de protección dos intereses dos consumidores e usuarios), a Lei 44/2006, do 29 de decembro, de mellora da protección dos consumidores e usuarios, e, finalmente, o proceso culminou co Texto Refundido da Lei Xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e outras leis complementarias, aprobado polo Real Decreto Legislativo 1/2007.

Como é natural, nalgunhas destas modificacións inciden tamén o réxime xurídico recoñecido ás Comunidades Autónomas como a de Galiza con competencias de desenvolvemento no campo de protección dos consumidores e usuarios. Ao día de hoxe a maior parte das Comunidades Autónomas que aprobaran as súas leis sobre esta materia as reformaron nos últimos anos para incorporar as devanditas novidades. Ademais a mais clara doutrina do Tribunal Constitucional (en particular, a partir da Sentencia 15/1989, do 26 de xaneiro) sobre o contido, alcance e límites das competencias autonómicas en materia de protección dos consumidores respecto das competencias do Estado, eliminou os incertidumes que existían cando se desenvolveron as primeiras leis autonómicas nesta materia.

Ao tempo que incorpora todas as novidades xurídicas na protección dos consumidores derivadas das reformas do Dereito Comunitario e estatal de consumo, o texto da presente Lei asume tamén as novas realidades do entorno social e económico no que nos atopamos. A importante referencia no Título Preliminar da Lei ás medidas para favorecer o “consumo responsable” que teña en conta os “criterios medioambientais e socioeconómicos” é unha manifestación desta liña directriz do texto. Asemade as abundantes referencias ao longo da Lei á sociedade da información e á utilización das tecnoloxías da comunicación e da información constitúen bos exemplos desta necesaria posta ao día do noso Dereito do consumo.

A Lei de Consumo de Galiza estrutúrase en cinco Títulos. Fronte á limitada configuración estatutaria do Estatuto Galego do Consumidor de 1984 –que se dirixía á regulación dos específicos dereitos subxectivos que se recoñecen aos consumidores e usuarios-, a Lei vai máis aló deste contido estatutario -sen dúbida esencial e nuclear, que conforma o seu extenso Título II-, contémpanse os instrumentos para a resolución extraxudicial dos conflitos en materia de consumo (Título III), clarifícanse as competencias e as relacións interadministrativas –de colaboración e coordinación- entre as Administracións Públicas con competencias neste campo de actuación (Título IV), e, especialmente, dótase á Comunidade Autónoma de Galiza dun completo réxime sancionador propio en materia de consumo do que carece no presente momento.

No **Título Preliminar** recóllese un concepto preciso de consumidores e usuarios de acordo coas novas orientacións doutrinais e da xurisprudencia comunitaria. O concepto de consumidor e usuario constitúe a clave de bóveda do sistema normativo desenvolvido para a súa protección; resulta fundamental, polo tanto, definir o seu alcance con precisión e acoutar rigorosamente os seus límites coa finalidade de identificar con seguridade en cada caso os suxeitos incluídos no seu ámbito de aplicación. Tamén se incorporaron ao mesmo Título: o “principio xeral de protección” que pretende proxectar a responsabilidade sobre a defensa e protección dos consumidores a todos os poderes públicos de Galiza, e a regra de irrenunciabilidade dos dereitos e o principio de condición máis beneficiosa, sen esquecer os supostos que deben ser obxecto de especial protección.

Ao longo do **Título Segundo** desenvólvense os que tradicionalmente veñen considerándose os dereitos subxectivos que integran o “estatuto xurídico dos consumidores e usuarios”, en cuxa regulación se incorporaron as novidades que nos últimos tempos melloraron o nivel de protección dos mesmos. Así, no **Capítulo 1º** sobre “protección da seguridade e saúde dos consumidores”, de acordo coa normativa comunitaria e estatal básica que regula a seguridade dos produtos; en concreto, establécese un sistema de comunicación rápida entre os produtores, distribuidores ou prestadores coas Administracións Públicas, e destas entre si, para minimizar as consecuencias dos produtos ou servizos que resultasen perigosos para os consumidores. No **Capítulo 2º** a Lei contén a regulación dunha serie de dereitos das persoas consumidoras en relación coa protección dos seus intereses económicos e sociais, entre os que cabe salientar o dereito á transparencia dos prezos, a xeneralización dos dereitos ao orzamento previo por escrito, á entrega dun documento acreditativo das transaccións comerciais efectuadas e á expedición e entrega do resgardo de depósito cando se entregue un ben para levar a cabo a operación concertada, o dereito a un adecuado réxime de garantías e servizo post-venta e, finalmente, o dereito a que non se interrompa a prestación de servizos de interese xeral, sen as debidas garantías, e a revogar e desistir do contrato.

O **Capítulo 3º** dedícase ao tratamento dos dereitos á información, á educación e á formación en materia de consumo, tanto desde unha perspectiva subxectiva –o consumidor como suxeito destes dereitos- como desde outra, máis propia do lexislador autonómico, que resalte a relevancia destes dereitos como base das funcións da Administración autonómica na materia. Desde a primeira perspectiva, destaca a inclusión das que se consideran características esenciais dos produtos aos efectos da obriga de información, integrando normas dispersas, nas que resaltan as relativas á sociedade da información ou á vivenda. Desde a outra perspectiva, incorpórase na Lei a regulación completa das oficinas de información ao consumidor e defínense as actuacións concretas da Administración no eido da formación de consumidor.

No referido aos dereitos lingüísticos dos consumidores, a Lei implícase decididamente no uso do galego nas relacións xurídicas e comerciais no eido de consumo ao subliñar, no **Capítulo 4º** o dereito do consumidor a empregar o galego nas súas relacións con profesionais e empresarios que teñan lugar no territorio da nosa Comunidade Autónoma e ao establecer sen ambaxes o principio da non discriminación dos consumidores por utilizar o galego nas súas relacións comerciais. Asemade o consumidor ten dereito a esixir que as condicións xerais da contratación lles sexan proporcionadas en galego.

O dereito á participación, representación e consulta do consumidor desenvólvese ao longo do **Capítulo 5º**. Destaca o seu tratamento integral, que recolle as reformas da Lei 44/2006 na materia, aproveitando as iniciativas de coordinación e colaboración entre a Administración estatal e a autonómica. Pártese dun concepto amplo de asociacións ou organizacións de consumidores, equiparando ás cooperativas de consumo constituídas segundo a lexislación de cooperativas, sempre que cumpran os requisitos básicos esixidos por esta Lei. Un catálogo de dereitos, prohibicións, beneficios e obrigas das organizacións de consumidores – entre elas, a de inscrición no Rexistro de Organizacións de consumidores e usuarios (art. 30)- definen e consolidan a súa emblemática posición como entes que procuran a defensa dos dereitos e intereses colectivos da cidadanía na súa condición de consumidores en xeral así como a súa información, formación e educación no eido do consumo.

Polo que atinxe á regulación do dereito á indemnización ou reparación polos danos e prexuízos, regulados no **Capítulo 6º**, a Lei recolle unha básica regulación das follas de reclamacións, ata agora reguladas no Decreto 375/1998, do 23 de decembro, co obxecto de facilitar as reclamacións dos consumidores e usuarios, e como primeiro trámite na satisfacción do dereito á indemnización. Destaca especialmente como desenvolvemento do dereito á indemnización a posibilidade de reclamar os danos e prexuízos privados tamén en vía administrativa, no curso do procedemento sancionador. Esta posibilidade, acollida, por outras leis autonómicas de segunda xeración e tamén introducida no TRLGDCU, regúlase nos artigos 62 e seguintes da Lei e supón, en definitiva, nunha clara determinación pola máxima tutela do consumidor, que o órgano competente para resolver o procedemento sancionador poderá declarar a restitución ao consumidor das cantidades percibidas indebidamente polo infractor e, no seu caso, a contía da indemnización dos danos e prexuízos causados ao consumidor.

No **Título III** baixo a rúbrica “A resolución extraxudicial de conflitos” introdúcense, por vez primeira no ámbito do Dereito galego, as posibles medidas alternativas á solución xurisdiccional de conflitos de consumidores, o que supón, por unha parte, un claro avance respecto da lexislación vixente ata agora e, por outra parte, sintonizar coa lexislación estatal máis recente, concretamente cos contidos do Real Decreto

231/2008, polo que se regula o Sistema Arbitral de Consumo. Neste sentido recolle expresamente a posibilidade dos consumidores e usuarios de acudir á arbitrase (art. 38) e á mediación (art. 39). Pero non so iso senón que a Administración tratará, tal e como se prevé no proxecto, de incentivar o uso de tales medios e lograr así unha plena satisfacción dos dereitos dos consumidores galegos (arts. 35 a 37).

O **Título IV** dedícase, en primeiro lugar, no seu **Capítulo 1º**, á determinación e cualificación das competencias e funcións que corresponden en materia de protección de consumidores e usuarios ás Administracións Públicas de Galiza. Por enriba das variacións e alteracións das estruturas administrativas da Administración galega, resulta oportuna en virtude do principio de legalidade e de seguridade xurídica esta determinación competencial, así como os principios de colaboración e cooperación interadministrativa que deben propiciar a mellora do sistema de protección en materia de consumo. En segundo lugar, o **Capítulo 2º** do mesmo Título, sobre “medidas administrativas de protección dos consumidores” a Lei remite en canto ás actividades de vixilancia, control e inspección en materia de consumo á vixente Lei 11/2004, do 19 de novembro, de Inspección de Consumo de Galiza. Pero xunto a estas importantes actuacións, a Lei recolle unha completa panoplia de medidas administrativas que permitirán mellorar a eficacia da actuación administrativa en favor dos dereitos e intereses dos consumidores e usuarios. Así, se prevé que a Administración poida adoptar medidas preventivas ou cautelares definitivas, fronte aos establecementos ou servizos que non cumpran as esixencias legais de protección do consumidor. Así mesmo, se recolle a posibilidade de adoptar medidas provisionais, que poderán ser exercidas antes da finalización e, incluso, da apertura dos procedementos preventivos ou sancionadores, coa finalidade de protexer aos consumidores fronte aos riscos ante os que puidera estar exposto.

Finalmente, a eficacia dos dereitos recoñecidos nesta Lei está garantida pola previsión dun réxime sancionador no **Título V**, onde se precisa a competencia autonómica, se tipifican as infraccións e sancións e se especifican os suxeitos responsables. As sancións pecuniarias serán obxecto de gradación de acordo cos criterios establecidos na Lei e, mesmo, de redución cando o infractor resarza os danos causados, co que indirectamente se pretende protexer os intereses privados dos consumidores. Prevense medidas sancionadoras accesorias entre as cales hai que destacar a prohibición ou limitación para contratar coas Administracións Públicas de Galiza; a publicidade da sanción imposta; a prohibición de comercializar ou ofertar a través dos servizos da sociedade da información; as rectificacións públicas; a reactivación inmediata dun servizo de interese xeral interrompido; ou a supresión ou cancelación total ou parcial de axudas públicas.

A Lei complétase con catro **Disposicións Adicionais**, dúas **Disposicións Transitorias**, unha **Derrogatoria Única** e tres **Disposicións Finais**. Das Disposicións Adicionais cabe destacar a habilitación que respecto da Xunta Arbitral de Consumo de Galiza incorpora a disposición adicional 4ª para as arbitraxes sectoriais distintas ás de consumo que permite a nova regulación estatal sobre arbitraje. Mediante a única disposición derogatoria ponse fin á vixencia do Estatuto Galego do Consumidor e Usuario de 1984. E pola vía das Disposicións Finais se habilita ao Goberno da Xunta a desenvolver regulamentariamente a Lei, así como para a actualización das contías das sancións previstas pola Lei.

TÍTULO PRELIMINAR DISPOSICIÓN XERAIS

Artigo 1. Obxecto

A presente Lei ten por obxecto a protección e defensa dos dereitos e mellora da calidade de vida dos consumidores e usuarios no ámbito territorial da Comunidade Autónoma de Galiza, en cumprimento do mandato establecido no art. 51 da Constitución Española e en exercicio da competencia que lle recoñece o art. 30, apartado I, parágrafo 4º do Estatuto de Autonomía de Galiza.

Artigo 2. Concepto de consumidor e usuario

1. Aos efectos desta Lei, enténdese por consumidores e usuarios as persoas físicas ou xurídicas que adquiren, utilicen ou disfruten de bens, produtos e servizos, como destinatarios finais e con fins alleos á calquera actividade empresarial ou profesional a cambio dun prezo ou outro tipo de contraprestación, sempre que quen os ofrezca ou poña á súa disposición ostente a condición de empresario ou profesional, con independencia da súa natureza privada ou pública.

2. Non terán a consideración de consumidores ou usuarios aqueles que fagan uso ou adquiren os bens, produtos ou servizos coa finalidade de integralos nun proceso de fabricación, comercialización ou prestación dirixido ao mercado, aínda cando a devandita actividade non implique un lucro directo.

3. As referencias efectuadas nesta Lei aos consumidores entenderanse feitas a consumidores e consumidoras e a usuarios e usuarias.

Artigo 3. Principio xeral de protección

1. A defensa e a protección dos consumidores informarán a lexislación positiva e a actuación dos poderes públicos na Comunidade Autónoma de Galiza.

2. Os Poderes Públicos de Galiza promoverán e garantirán, no ámbito das súas competencias, un razoable nivel de protección aos consumidores.

3. Os poderes públicos de Galiza adoptarán medidas orientadas a favorecer pautas de consumo responsable tendo en conta criterios medioambientais e socioeconómicos.

Artigo 4. Irrenunciabilidade de dereitos e principio de condición máis beneficiosa

1. Será nula de pleno dereito a renuncia previa ao exercicio dos dereitos recoñecidos nesta Lei e normas complementarias, así como todo pacto que teña por obxecto a exclusión da súa aplicación.
2. Os actos realizados en fraude da presente Lei ou da súa normativa complementaria non impedirán a aplicación da norma que se trate de eludir, de acordo coa lexislación civil.
3. A concorrencia entre as diversas normas de protección dos consumidores que teñan a súa orixe na potestade lexislativa da Comunidade Autónoma de Galiza ou na potestade regulamentaria das Administracións públicas galegas, resolverase de acordo co principio da condición máis beneficiosa para os consumidores.

Artigo 5. Supostos de especial protección

1. Serán obxecto de especial protección así como de actuacións específicas polas Administracións Públicas de Galiza, no marco do disposto na presente Lei, os consumidores pertencentes a colectivos que, por circunstancias especiais, se atopen nunha situación de especial vulnerabilidade, subordinación, discapacidade, dependencia ou desprotección máis acusada.
2. Así mesmo, serán obxecto de especial protección os dereitos dos consumidores en situacións catastróficas ou de emerxencia e cando garden relación directa con produtos ou servizos de uso ou consumo común, ordinario e xeneralizado.
3. Os órganos de defensa do consumidor promoverán as medidas necesarias para evitar desequilibrios e desvantaxes dos consumidores no uso dos servizos da sociedade da información.

TÍTULO II DEREITOS DOS CONSUMIDORES E USUARIOS.

Capítulo 1º Protección da seguridade e saúde dos consumidores

Artigo 6. Seguridade dos produtos e servizos

1. Os produtos e servizos que se introduzan no mercado non implicarán, en condicións de utilización normais ou razoablemente previsibles, risco algún para saúde ou seguridade dos consumidores, ou implicarán unicamente riscos mínimos, compatibles co uso do produto ou servizo e

considerados admisibles dentro do respecto dun nivel elevado de protección da saúde e seguridade das persoas.

Os produtores, distribuidores ou prestadores de servizos que teñan ou deban ter coñecemento de que un produto ou servizo que introduciron no mercado xera un risco para a saúde ou seguridade dos consumidores en condicións de utilización normais ou razoablemente previsibles comunicaranos inmediatamente ao órgano autonómico competente en materia de consumo, agás que a normativa estatal básica estableza un sistema alternativo de comunicación. Asemade, adoptarán, dentro do límite das súas respectivas actividades, todas as medidas axeitadas para neutralizar o risco.

2. Os produtores, distribuidores ou prestadores de servizos proporcionarán aos consumidores, dentro do límite das súas respectivas actividades, información axeitada que lles permita avaliar os riscos inherentes a un produto ou servizo durante o seu período de utilización normal ou razoablemente previsible, cando aqueles non sexan inmediatamente perceptibles sen avisos axeitados.

Artigo 7. Actuación das Administracións Públicas

1. As Administracións Públicas de Galiza, no ámbito das súas respectivas competencias, velarán pola correcta aplicación das normas sobre protección da saúde e seguridade dos consumidores. En particular, desenvolverán un axeitado labor de vixilancia e control do mercado, en especial mediante a realización de controis que garantan que os produtos e servizos non implican riscos para a saúde e seguridade dos consumidores e mediante a adopción das medidas necesarias e proporcionadas para neutralizar os riscos á súa saúde e seguridade conforme ao disposto nos artigos 45 e 46. A este fin, os produtores, distribuidores ou prestadores de servizos deberán colaborar plenamente coas Administracións Públicas.

2. Cando se detecte un risco que exceda o ámbito territorial da Comunidade Autónoma de Galiza, o órgano autonómico competente en materia de consumo comunicarao inmediatamente á Administración Xeral do Estado e ao resto de Administracións cuxos territorios se podan ver afectados, agás que a normativa estatal básica prevexa que a comunicación se fará unicamente á Administración Xeral do Estado.

3. Fomentarase a realización periódica de campañas de información aos consumidores e actuacións programadas, especialmente no referente aos produtos e servizos que entrañen un maior perigo para a saúde e seguridade dos consumidores.

Capítulo 2º

A protección dos intereses económicos e sociais

Artigo 8. Disposicións xerais

1. Os lexítimos intereses económicos e sociais dos consumidores deberán ser respectados nos termos establecidos nesta Lei, nas disposicións de desenvolvemento, nas normas civís e mercantís e nas demais normas que resulten de aplicación en relación con calquera acto de consumo.

2. As Administracións públicas de Galiza, no ámbito das súas respectivas competencias, velarán porque o respecto dos intereses económicos e sociais sexa real e efectivo e fomentarán a súa protección. En particular, poderán adoptarse as medidas previstas nos artigos 45 e 46 desta Lei.

Artigo 9. Transparencia dos prezos

1. Os consumidores teñen dereito á exposición pública, visible, exacta e completa dos prezos dos produtos, bens e servizos ofertados.

2. Os consumidores teñen dereito a que non se lles repercutan os gastos, custes, melloras ou incrementos de prezo de calquera clase de bens ou servizos por prestacións que non foran debidamente aceptadas por eles ou que non tiveran unha oportunidade real de rexeitar.

Artigo 10. Orzamento, documento acreditativo do pago e resguardo de depósito

1. Os consumidores teñen dereito á elaboración e entrega dun orzamento previo na adquisición de bens ou produtos ou prestación de servizos nas que o prezo non poda ser determinado no momento da súa contratación ou cando así estea establecido en virtude dunha normativa específica. O orzamento deberá formalizarse por escrito e deberá indicar necesariamente, sen prexuízo do disposto noutra normativa específica ou sectorial, o seu prazo de validez e o importe total, incluíndo todos os conceptos, recargos e impostos aplicables, tanto os relativos á entrega do ben ou produto e a súa eventual instalación como, no seu caso, a prestación do servizo.

2. Os consumidores teñen dereito á entrega dun documento que acredite as transaccións comerciais efectuadas e cuxo contido deberá axustarse ao disposto na normativa vixente.

3. Os consumidores teñen dereito á expedición e entrega de resguardo de depósito nos supostos nos que entreguen un ben para levar a cabo a operación concertada. No resguardo haberán de constar, como mínimo, e sen prexuízo do disposto noutra normativa específica ou sectorial, a

identificación da persoa ou entidade depositaria e do obxecto, a data de recepción, o motivo de depósito e a data prevista de entrega.

Artigo 11. Réxime de garantías e servizo post-venda.

1. Os consumidores teñen dereito a que se lles facilite un documento de garantía nos casos en que sexa obrigatorio de conformidade coa lexislación vixente.
2. Os consumidores teñen dereito a que se lles garantice tamén un adecuado servizo técnico de reparación e de existencia de repostos ou recambios, en particular no caso de bens ou produtos duradeiros.

Artigo 12. Contido dos contratos e condicións xerais de contratación

As Administracións públicas de Galiza, dentro do ámbito material competencial de cada unha, velarán porque os contidos contractuais se adecúen á lexislación vixente e, en particular, fomentarán, en colaboración coas organizacións de consumidores e coas asociacións de empresarios e profesionais, a utilización xeneralizada no tráfico xurídico de condicións xerais dos contratos axustadas á legalidade vixente, redactadas con claridade e sinxeleza.

Artigo 13. Actividade publicitaria

1. As Administracións públicas de Galiza, no ámbito da súa respectiva competencia, adoptarán as medidas necesarias para que a actividade publicitaria se desenvolva de conformidade cos principios de suficiencia, veracidade, obxectividade e autenticidade, perseguindo calquera manifestación publicitaria enganosa ou ilícita que atente contra os lexítimos intereses dos consumidores.
2. Para os efectos sinalados no número anterior, as Administracións públicas de Galiza poderán instar a cesación e rectificación das prácticas publicitarias contrarias á normativa que podan afectar á saúde, seguridade ou intereses económicos e sociais dos consumidores e, en particular, daqueles que se atopen nalgún dos supostos de especial protección mencionados nesta Lei.

Artigo 14. Baixa e renuncia á prestación de servizos.

1. Os consumidores teñen dereito a que non se corte o subministro de servizos de interese xeral de tracto sucesivo ou continuado sen existir constancia fehaciente da recepción previa polo usuario dunha notificación, que teña por finalidade concederlle un prazo para subsanar o motivo que poda esgrimirse como fundamento da interrupción do servizo, e sen as previas autorizacións administrativas ou xudiciais que, no seu caso, procedan.

2. Os consumidores teñen dereito a revogar e desistir do contrato, nos termos previstos na normativa vixente. Para estes efectos, as empresas que presten un servizo de tracto sucesivo ou continuado deberán entregar ao consumidor un documento que acredite a renuncia ao devandito servizo cando fora solicitada de maneira procedente. Se a renuncia se realiza por medios telemáticos, a empresa informaralle adecuadamente do lugar onde queda rexistrada a súa renuncia.

Capítulo 3º

Dereitos á información, á educación e á formación en materia de consumo

Artigo 15. Dereito á información

1. Os consumidores teñen dereito a recibir información axeitada sobre os diferentes bens, produtos e servizos para posibilitar un consumo, uso ou desfrute libre, seguro, sostible e responsable.

2. Os empresarios ou empresarias e os profesionais, no eido da súas funcións e posición no mercado, deben facilitar a información precisa aos consumidores sobre os bens, produtos e servizos nos que interveñan. A obriga de información estenderase a todas as características dos produtos ou servizos que se consideren esenciais ou relevantes para a toma de decisión do consumidor ou para o posterior uso e desfrute do ben ou servizo.

3. En todo caso, serán consideradas características esenciais:

- a) a identificación do fabricante, vendedor ou importador, en cada caso;
- b) o prezo de acordo coas esixencias do réxime vixente, e, en todo caso, o prezo total dos produtos ou servizos;
- c) o réxime da garantía dos produtos ou servizos;
- d) o dereito de desistimento ou revogación por parte do consumidor, cando sexa recoñecido pola normativa aplicable;
- e) os seguros ou fianzas existentes cando sexan obrigadas;
- f) os prazos dos contratos;
- g) o obxecto de información obrigatoria na compravenda de vivenda, nos termos previstos na lexislación estatal e autonómica;
- h) a información prevista na normativa aplicable á prestación de servizos da sociedade da información, en especial a regulada na Lei 34/2002, de

11 de xullo, de servizos da sociedade da información e de comercio electrónico;

i) a identificación de compoñentes modificados xenéticamente; e

j) a información nos produtos destinados a determinados colectivos que requiren especial protección.

Artigo 16. Fomento da información

1. O órgano autonómico competente en materia de consumo asegurará aos consumidores a información precisa para o eficaz exercicio dos seus dereitos.

2. Co mesmo fin de proporcionar información, as Administracións públicas de Galiza disporán de mecanismos de información ao consumidor en soporte dixital ou electrónico, a través de Internet ou doutros medios que se poidan desenvolver no eido da sociedade da información.

3. As Administracións públicas de Galiza velarán para que se cumpran as obrigas reguladas no artigo anterior a cargo de empresarios ou empresarias e profesionais.

Artigo 17.- Información pública en materia de consumo

Nos casos de grave risco para a seguridade ou saúde das persoas, ou ante infraccións das normas de consumo que afecten a unha pluralidade de persoas, ou a colectivos que merezan especial protección, os medios de comunicación social de titularidade pública, deberán poñer a disposición do órgano autonómico competente en materia de consumo, espazos de información gratuítos para garantir unha correcta información á cidadanía.

Artigo 18. Oficinas de atención e información ao consumidor

1. Co fin de facilitar aos consumidores e usuarios a información e orientación precisa para o axeitado exercicio dos seus dereitos e, en xeral, para atender á protección dos seus lexítimos intereses, o órgano autonómico competente en materia de consumo promoverá a creación, nas Entidades Locais, de oficinas de atención e información aos consumidores de titularidade pública.

2. "O órgano autonómico competente en materia de consumo, promoverá a creación de oficinas de atención e información aos consumidores de titularidade privada que dependan dunha organización de consumidores e usuarios.

3. Nas oficinas de atención e información aos consumidores, non se poderá realizar ningún tipo de publicidade expresa ou encuberta de

produtos ou servizos nin de entidades ou empresas que fornecen dos mesmos aos consumidores.

4. As oficinas de atención e información aos consumidores poderán asumir as seguintes funcións:

a) Informar, axudar e orientar aos consumidores e usuarios para o adecuado exercicio dos seus dereitos.

b) Recibir, rexistrar e acusar recibo das reclamacións dos consumidores e remitilas ás entidades ou organismos correspondentes, así como facer o seu seguimento para informar debidamente aos interesados.

c) Elevar, a instancia de parte interesada, solicitude de ditame ou, no seu caso, de arbitraje ao órgano competente, acompañando dita solicitude con información completa e detallada da cuestión.

d) Servir de cauce de mediación voluntaria nos conflitos.

e) Fomentar a utilización do sistema arbitral e a mediación como vía para a resolución de conflitos.

f) Realizar campañas informativas en relación cos dereitos e obrigas dos consumidores , así como desenvolver programas dirixidos a elevar o nivel de formación dos mesmos.

g) Prestar, no caso das oficinas de titularidade pública, apoio ás organizacións de consumidores e usuarios e facilitar aos consumidores e usuarios a información necesaria sobre a existencia e actividades de ditas organizacións, potenciando o fomento do asociacionismo de consumo.

Artigo 19. Dereito á formación e educación dos consumidores

1. O órgano autonómico competente en materia de consumo, garantirá o acceso da cidadanía á educación e formación en materia de consumo para que poida desenvolver un comportamento libre, seguro e responsable no consumo de bens e na utilización de servizos, tendo en conta, especialmente a adecuación do consumo a unha utilización racional e sostible dos recursos naturais.

2. Para o cumprimento dos obxectivos establecidos no número anterior, o órgano autonómico competente en materia de consumo elaborará programas e porá en marcha actuacións conducentes:

a) Á formación especializada de educadores en materia de consumo e á formación permanente en materia de consumo do persoal docente.

b) Á promoción da educación no eido do consumo dende a idade infantil.

c) Á elaboración e publicación de materiais didácticos de apoio á educación e formación no eido do consumo, promovendo a súa difusión a través dos medios e ferramentas propias da sociedade da información.

d) Ao desenvolvemento e formación no acceso, uso e desfrute das novas tecnoloxías.

3. As Administracións Públicas de Galiza poderán fomentar pautas de consumo sostible desenvolvendo, entre outras, actuacións de información, formación e educación ambiental tales como:

a) O deseño de materiais e campañas informativas, formativas e de sensibilización para que a cidadanía coñeza o ciclo de vida dos produtos e os efectos ambientais e sociais das súas decisións de compra, a fin de promover a demanda de bens e servizos sostibles.

b) O desenvolvemento de campañas de difusión para dar a coñecer os sistemas públicos de etiquetado ou certificación que acreditan as cualidades ecolóxicas e sociais de produtos, bens e servizos.

c) A realización de campañas divulgativas sobre boas prácticas de deseño, produción, operación e funcionamento enerxético e as súas vantaxes económicas para os consumidores.

d) O desenvolvemento de calquera outra actividade destinada a fomentar hábitos de consumo sostible e a informar sobre os beneficios económicos individuais derivados daqueles.

4. O órgano autonómico competente en materia de consumo coordinará ou xestionará, no seu caso, a adopción das medidas que se desenvolvan ao abeiro do establecido neste artigo.

5. Para acadar os obxectivos da letra b) do número 2 de este artigo, a Xunta de Galiza, a través da Consellería competente en materia educativa, fomentará a incorporación da educación en temas de consumo como materia transversal no deseño curricular correspondente aos diferentes niveis educativos, na forma que mellor se acomode aos fins pedagóxicos de cada un deles.

Artigo 20. Formación profesional en materia de consumo

O órgano autonómico competente en materia de consumo fomentará a formación continuada do persoal que desenvolva as súas funcións nas administracións públicas ou en entidades con competencia no eido do consumo.

Capítulo 4º

Dereitos lingüísticos dos consumidores

Artigo 21. Dereito ao uso de calquera das linguas oficiais

Os consumidores teñen dereito a empregar o galego nas súas relacións con profesionais e empresarios que teñan lugar no territorio desta Comunidade Autónoma. Ningún consumidor será discriminado por utilizar o galego nas súas relacións comerciais.

Artigo 22. Lingua das condicións xerais da contratación

Os consumidores poderán esixir que as condicións xerais da contratación lles sexan proporcionadas en galego.

Artigo 23. Fomento do uso do galego.

A Xunta de Galiza fomentará o uso do galego nas relacións dos profesionais e empresarios cos consumidores.

Capítulo 5º

Dereito á representación, consulta e participación

Artigo 24. Exercicio destes dereitos.

Os dereitos da cidadanía á representación dos seus intereses, á consulta e á participación na elaboración das disposicións xerais que se diten en materia de consumo, exerceranse mediante as organizacións e asociacións legalmente constituídas de acordo con esta Lei.

Artigo 25. Organizacións de consumidores e usuarios

1. Para os efectos desta Lei, considéranse asociacións de consumidores e usuarios aquelas sen ánimo de lucro cuxo obxecto social, determinado nos seus propios estatutos, sexa a defensa dos dereitos e intereses colectivos da cidadanía na súa condición de consumidores en xeral así como a súa información, formación e educación no eido do consumo.

2. As asociacións de consumidores e usuarios poderán integrarse en agrupacións ou federacións nos termos que regulamentariamente se determinen.

3. Considéranse igualmente asociacións de consumidores e usuarios as cooperativas de consumo constituídas segundo a lexislación de cooperativas, sempre que cumpran os requisitos básicos esixidos por esta lei e sempre que dentro dos seus fins figure a educación e formación dos seus socios e teñan a obriga de constituír un fondo con tal obxecto, segundo a súa lexislación específica.

4. As organizacións de consumidores e usuarios constituídas consonte co previsto nesta Lei son as únicas lexitimadas para actuar no nome e representación dos consumidores

5 . As Administracións públicas de Galiza fomentarán as organizacións para a defensa e a representación dos intereses dos consumidores e usuarios, como vehículo idóneo para a súa protección.

Artigo 26. Prohibicións

1. Non poderá ter a condición de organizacións de consumidores e usuarios e, no seu caso, perderán tal condición as organizacións que:

- a) Inclúan como asociados a persoas xurídicas con ánimo de lucro.
- b) Perciban axudas económicas ou financeiras de empresas ou grupos de empresas que subministran bens ou servizos aos consumidores.
- c) Realicen comunicacións comerciais de bens ou servizos ou de empresas que fornecen dos mesmos aos consumidores e usuarios.
- d) Desenvolvan actividades distintas da defensa dos consumidores, agás o previsto no artigo 25,3 desta Lei.
- e) Incumpran calquera outra obriga imposta ás organizacións de consumidores, legal ou regulamentariamente.

2. Prohíbese ás organizacións que non reúnan os requisitos establecidos na presente lei, utilizar os termos consumidor ou usuario, a denominación de organización de consumidores e usuarios ou outras expresións semellantes que induzan a erro ou confusión sobre a súa natureza ou a súa lexitimidade para a defensa dos dereitos e intereses dos consumidores.

Artigo 27. Dereitos das organizacións de consumidores e usuarios

1. As organizacións de consumidores e usuarios terán os seguintes dereitos:

- a) Exercer as correspondentes accións xudiciais e extraxudiciais en defensa dos socios, da ~~asociación~~ organización e dos intereses colectivos dos consumidores en xeral, de conformidade coa lexislación vixente.
- b) Representar aos consumidores nos órganos de participación e consulta onde lles corresponda estar presentes na maneira que regulamentariamente se determine.

c) Solicitar e obter información das Administracións Públicas de Galiza para a consecución dos seus fins, especialmente no eido da información e educación dos consumidores.

d) Promover o exercicio das accións tendentes a solicitar o cese de prácticas enganosas ou fraudulentas na oferta, promoción e publicidade de bens e servizos realizadas na Comunidade Autónoma de Galiza.

e) Aqueles outros que regulamentariamente se lles recoñezan no desenvolvemento desta Lei ou que lles veñan atribuídos pola lexislación vixente.

2. Para o recoñecemento por parte da Comunidade Autónoma de Galiza destes dereitos, as organizacións de consumidores e usuarios terán que inscribirse no Rexistro Galego de Organizacións de Consumidores e Usuarios, nos termos do artigo 30.

Artigo 28. Beneficios atribuíbles ás organizacións de consumidores e usuarios

Son beneficios atribuíbles ás organizacións de consumidores:

a) Poder ser declaradas de utilidade pública e gozar das correspondentes exencións e bonificacións fiscais legalmente establecidas.

b) Percibir as axudas públicas e outras medidas de apoio e fomento que dende as distintas Administracións Públicas se destinen ao cumprimento das obrigas que lles competen no marco da protección dos consumidores e fomento das súas organizacións ou asociacións representativas.

Artigo 29. Obrigas e deberes das organizacións de consumidores e usuarios

1. As organizacións de consumidores axustarán as súas actuacións aos principios de independencia e transparencia e funcionamento democrático en todo o relacionado coa toma de decisións, elección dos órganos directivos e elaboración dos programas de actividades.

2. As organizacións de consumidores colaborarán coas Administracións Públicas de Galiza na consecución dos obxectivos da presente Lei.

3. Asemade, procurarán á cidadanía, un eficaz asesoramento, ordenado á reparación e indemnización polos danos e prexuízos que poidan sufrir como consecuencia da adquisición, uso e desfrute dos bens e servizos que se poñan a súa disposición no mercado, de acordo co establecido nesta Lei.

Artigo 30. Rexistro Galego de Organizacións de consumidores e usuarios

1. As organizacións de consumidores e usuarios que desenvolvan as súas actividades no ámbito da Comunidade Autónoma de Galiza deberán figurar inscritas no Rexistro Galego de Organizacións de consumidores e usuarios.

2. Para os sós efectos de publicidade, as organizacións de consumidores e usuarios creadas ao amparo desta Lei poderán ser inscritas no Rexistro Estatal de Asociacións que xestiona o Instituto Nacional de Consumo. A estes efectos, o órgano autonómico competente en materia de consumo cooperará co Instituto Nacional de Consumo no proceso de facilitación de información para a devandita inscrición.

Artigo 31. Consello Galego de consumidores e usuarios

1. O Consello Galego de Consumidores e Usuarios é o órgano principal de representación e consulta e participación cidadá en materia de consumo da Comunidade Autónoma de Galiza.

2. Formarán parte do Consello Galego de Consumidores e Usuarios os representantes das organizacións de consumidores e usuarios e os representantes das asociacións de empresarios.

Regulamentariamente determinarase a súa composición, a elección ou designación dos seus membros, en función da súa representatividade e das súas funcións.

3. O Consello Galego de Consumidores e Usuarios será consultado preceptivamente na tramitación de disposicións xerais en materias específicas de consumo.

Artigo 32. Consello Asesor do Instituto Galego de Consumo.

1. O Consello Asesor do Instituto Galego de Consumo é o principal órgano colexiado de participación comunitaria no eido do consumo, ao que lle corresponde o asesoramento ao Instituto Galego de Consumo na formulación das políticas de consumo e no control da súa execución.

2. O/a titular da Presidencia do Consello Asesor do Instituto Galego de Consumo é o/a titular da Consellería competente en materia de consumo.

3. Formarán parte do Consello Asesor do Instituto Galego de Consumo, representantes do Consello Galego de Consumidores e Usuarios, representantes das Consellerías da Xunta de Galiza, das entidades locais, das organizacións sindicais máis representativas de Galiza, de cada unha das Universidades Públicas galegas, dos colectivos de persoas que requiran especial protección e das asociacións veciñais galegas.

Regulamentariamente determinarase a súa composición, a elección ou designación dos seus membros, en función da súa representatividade e das súas funcións.

4. Son funcións do Consello Asesor do Instituto Galego de Consumo:

a) Coñecer as directrices das políticas de consumo e as liñas xerais de actuación do Instituto Galego de Consumo.

b) Propoñer aquelas medidas que no ámbito do consumo contribúan a elevar o nivel de protección da cidadanía.

c) Formular propostas e recomendacións sobre cuestións de consumo en relación con outros organismos ou entidades.

d) Emitir informes e ditames en materia de consumo no ámbito da Comunidade Autónoma de Galiza.

e) Actuar como foro de discusión e debate permanente entre os distintos axentes que interveñen no eido do consumo.

f) Calquera outras funcións que regulamentariamente se lle atribúan para o cumprimento dos seus fins.

Capítulo 6º

Dereito á indemnización ou reparación por danos e prexuízos

Artigo 33. Reparación de danos e prexuízos

1. Os consumidores teñen dereito a ser reparados e indemnizados polos danos e prexuízos que se lles causen no consumo de bens e produtos e na utilización dos servizos, de conformidade co establecido pola lexislación vixente.

2. Os órganos autonómicos de defensa do consumidor adoptarán aquelas medidas que favorezan o desenvolvemento deste dereito, incluíndo entre outros os procedementos voluntarios de resolución de conflitos.

Artigo 34. Follas de reclamacións

Co fin de facilitar aos consumidores a adecuada protección xurídica dos seus dereitos, establécese a obriga de poñer a disposición dos mesmos en todos os establecementos, servizos e actividades profesionais ubicados ou que se presten ou se desenvolvan na Comunidade Autónoma Galega follas de reclamacións co contido e forma que se estableza regulamentariamente.

TÍTULO III

A RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS

Artigo 35. Política xeral de protección

A Xunta de Galiza propiciará, coa colaboración das organizacións de consumidores e usuarios, a posta a disposición para os consumidores e os profesionais e empresarios de sistemas operativos e eficaces de resolución voluntaria de conflitos e reclamacións en materia de consumo, sempre que non versen sobre intoxicación, lesión ou morte ou existan indicios de delito

Artigo 36. Actuación da Administración Pública de Galiza

1. Os órganos autonómicos competentes en materia de consumo participarán no Sistema arbitral de consumo fomentando a súa implantación nas administracións locais co fin de facilitar e incentivar o acceso de toda a cidadanía á arbitrase como alternativa á vía xurisdiccional para resolver os conflitos que xurdan en materia de consumo.

2. A través do órgano autonómico competente en materia de consumo promoverase o desenvolvemento e implantación dun procedemento de mediación como instrumento alternativo ou complementario da arbitrase de consumo destinado á solución amigable de tales conflitos.

Artigo 37. Implantación e fomento na Administración pública e nas entidades que xestionan servizos públicos

1. As Administracións Públicas de Galiza procurarán a adhesión ao procedemento de mediación e ao Sistema Arbitral de Consumo das entidades ou empresas públicas que dependan delas e das entidades ou empresas privadas que xestionen servizos públicos para a resolución dos conflitos que se susciten cos consumidores no exercicio da súa actividade.

2. As Administracións Públicas de Galiza, como incentivo para a implantación do sistema arbitral de consumo, valorarán positivamente a adhesión ao mesmo de empresarios e profesionais, pasando a formar parte dos criterios obxectivos de adxudicación de contratos públicos. Tamén será considerada como mérito na valoración de premios públicos á calidade que xa existan ou que se poidan crear dentro da política de protección dos consumidores.

Artigo 38. A Arbitrase de Consumo

1. O órgano autonómico competente en materia de consumo exercerá no ámbito das súas competencias as funcións de fomento, xestión e desenvolvemento do sistema arbitral de consumo, dotándoo dos medios materiais e humanos necesarios. A tal fin impulsará o establecemento de

colexios arbitrals dependentes da Xunta Arbitral de Consumo de Galiza, naqueles municipios ou comarcas que, debido á súa poboación ou número de solicitudes de arbitraje, así o soliciten.

2. Os órganos autonómicos competentes en materia de consumo promoverán convenios de adhesión ao sistema arbitral de consumo das organizacións de consumidores e usuarios e das organizacións de empresarios e profesionais.

3. Nos conflitos de consumo, os consumidores poderán instar o procedemento arbitral ante a Xunta Arbitral que resulte competente de acordo cos criterios legais vixentes. A solicitude de arbitraje poderá realizarse, de calquera forma admitida en Dereito, persoalmente ou a través de organizacións de consumidores.

4. Unha vez admitida a solicitude de arbitraje, a Presidencia da Xunta Arbitral designará un mediador que intentará unha solución amigable do conflito salvo que conste que esta fora xa intentada sen éxito pola Administración.

5. Non habendo lugar á mediación, o procedemento arbitral seguirá, no seu caso, conforme ao disposto na normativa vixente

Artigo 39. Mediación de consumo.

1. Sen prexuízo do disposto no parágrafo 4º do artigo anterior, o órgano administrativo competente en materia de consumo fomentará a mediación no procedemento de tramitación de denuncias e reclamacións dos consumidores.

2. A mediación de consumo concíbese como un procedemento alternativo e voluntario creado co fin de solucionar os conflitos que poidan xurdir na relación de consumo de conformidade coa legalidade vixente. No devandito procedemento intervirá un terceiro imparcial, debidamente acreditado e sen poder de decisión, denominado mediador de consumo, que informará, orientará e axudará ás partes na procura dun acordo consensuado, duradeiro e estable que poña fin ao conflito.

3. Regulamentariamente desenvolverase o procedemento de mediación de consumo, que estará presidido polos principios de confidencialidade, imparcialidade e inmediatez, e estableceranse os requisitos para poder ser mediador.

TÍTULO IV COMPETENCIAS DAS ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS E MEDIDAS ADMINISTRATIVAS DE PROTECCIÓN

Capítulo 1º Competencias das Administracións Públicas

Artigo 40. Competencias da Xunta de Galiza.

Á Xunta de Galiza correspóndelle a dirección e planificación da política de consumo na Comunidade Autónoma de Galiza, a promulgación dos regulamentos que sirvan de desenvolvemento á presente Lei, e a adopción das medidas oportunas para a coordinación e cooperación entre as Administracións Públicas e entre os diferentes organismos con competencias en materia de consumo.

Artigo 41. Competencias das Administracións Públicas de Galiza

1. Corresponde aos órganos autonómicos competentes en materia de consumo, dentro da planificación xeral mencionada no artigo anterior, a execución da presente Lei e das normas que a desenvolven, realizando, con suxeición aos principios que a inspiran, as seguintes actuacións:

- a) Coordinar os plans de actuación conxunta en materia de protección ao consumidor.
- b) Apoiar ás entidades locais, así como elaborar programas de actuación conxunta coas mesmas a fin de garantir os principios de colaboración e cooperación administrativa e actuar supletoriamente cando aquelas non podan desenvolver as funcións previstas na presente Lei.
- c) Diseñar, coordinar e executar programas de seguridade de produtos de consumo e adoptar as medidas administrativas oportunas para a protección dos consumidores fronte a cada tipo de risco.
- d) Fomentar o asociacionismo de consumo no seu ámbito territorial.
- e) Establecer liñas de coordinación e cooperación coas organizacións de consumidores e as organizacións empresariais.
- f) Diseñar, coordinar e executar actuacións singulares e xerais de información e formación dirixidas ao consumidor e usuario.
- g) Desenvolver accións destinadas a fomentar o consumo de produtos, bens e servizos que desfruten de sistemas de certificación ou etiquetado que acrediten as súas características ecolóxicas ou os seus obxectivos de xustiza social.

h) Realizar a inspección e control de mercado de bens, produtos e servizos de consumo, practicar as oportunas tomas de mostras de produtos, así como adoptar as medidas provisionais nos supostos previstos nesta Lei.

i) Exercer a potestade sancionadora, con base na competencia atribuída na presente Lei.

j) Fomentar e desenvolver os sistemas de resolución extraxudicial de conflitos de consumo, e en particular o sistema arbitral de consumo.

k) En xeral, adoptar no ámbito das súas competencias cantas medidas sexan necesarias para o debido cumprimento do establecido nesta Lei.

2. Corresponde á Consellería competente en materia de sanidade a realización das actuacións de vixilancia, control, inspección e sanción en materia de saúde dos consumidores e usuarios, de conformidade co disposto nesta Lei e na lexislación sectorial correspondente.

3. Corresponde ás Entidades Locais exercer as competencias que en materia de defensa do consumidor lles atribúa a lexislación vixente.

Artigo 42. Comisión de Coordinación do Consumo de Galiza.

1. A Comisión de Coordinación do Consumo de Galiza é un órgano administrativo de coordinación interna das diversas Consellerías da Xunta de Galiza, cuxas funcións son:

a) Establecer criterios para a utilización racional dos medios humanos e materiais dispoñibles, evitando duplicidades nas actuacións dos servizos e formulando unha política unitaria e coherente de consumo na Comunidade Autónoma.

b) Propoñer aos órganos competentes as medidas que se estimen aconsellables para a protección efectiva dos consumidores.

c) Encargar estudos ou informes aos órganos xurídicos ou técnicos da Xunta de Galiza, ou ben a persoas, entidades ou institucións especializadas na materia de que se trate en cada caso, ou en materia xeral de consumo.

d) Impulsar a aplicación e desenvolvemento da presente Lei.

2. Regulamentariamente desenvolverase a composición e funcións da Comisión de Coordinación de Consumo de Galiza.

Artigo 43. Colaboración e cooperación interadministrativas

1. As Administracións Públicas de Galiza, no marco das súas competencias, axustarán a súa actuación aos principios de colaboración, cooperación e lealdade institucional, de acordo coas regras xerais das relacións interadministrativas.

2. Os órganos autonómicos competentes en materia de consumo concertarán coas entidades locais fórmulas de participación activa de estas en programas conxuntos de protección dos consumidores, en campañas de control de produtos e servizos, e na atención das demandas de información, formación e cooperación en materia de consumo.

Capítulo 2º

Medidas administrativas de protección dos consumidores

Artigo 44. Actuacións administrativas para a protección dos consumidores

1. As Administracións Públicas de Galiza velarán para facer efectivos os dereitos dos consumidores consagrados nesta Lei, na Lei estatal de protección dos consumidores e na lexislación sectorial correspondente.

2. Nos casos de incumprimento das referidas normas ou cando se produzan feitos ou actuacións que sexan susceptibles de lesionar ou poñer en perigo de calquera forma os dereitos dos consumidores, os órganos de defensa dos consumidores adoptarán as medidas previstas nesta Lei e na lexislación estatal sobre protección dos consumidores que en cada caso sexan pertinentes, ademais de exercerse, no seu caso, as accións xudiciais que procedan. En especial, sen prexuízo doutras medidas que poidan resultar oportunas, poderán desenvolverse e adoptarse as seguintes actuacións e medidas:

a) actividades de vixilancia, control e inspección sobre, bens e servizos postos a disposición dos consumidores

b) medidas cautelares e preventivas.

c) medidas provisionais.

d) coordinación de actuacións dos diferentes órganos e Administracións con competencia en aspectos relacionados co consumo.

e) iniciación, instrución e resolución de procedementos sancionadores conforme ao previsto no Título Quinto desta Lei.

3. As actividades de vixilancia, control e inspección en materia de consumo rexeranse conforme ao previsto por esta Lei e a Lei 11/2004, de

19 de novembro, de Inspección de Consumo de Galiza e a súas normas de desenvolvemento regulamentario.

4. No suposto de que se cometa unha infracción administrativa das previstas nesta Lei, os gastos derivados da realización de toma de mostras pola Inspección de Consumo de Galiza, serán a conta do infractor

5. Os órganos autonómicos de defensa dos consumidores poderán instar doutras Administracións Públicas, colexios profesionais ou autoridades das que dependan todo tipo de servizos públicos, o exercicio de potestades que lles atribúan as lexislacións sectoriais cando se estime necesario para a defensa dos dereitos dos consumidores.

Artigo 45. Medidas cautelares e preventivas

1. Os órganos autonómicos competentes por razón da materia poderán acordar, de forma motivada e previa audiencia aos interesados, a clausura, total ou parcial, dos establecementos, centros e servizos que non dispoñan das preceptivas autorizacións ou rexistros ou non cumpran co resto das esixencias legais destinadas a garantir a saúde e a seguridade dos consumidores.

2. O órgano competente por razón da materia poderá acordar a suspensión do funcionamento das instalacións, establecementos ou servizos, cando representen ou poidan representar un risco ou perturbación grave para a saúde e seguridade ou os intereses económicos e sociais dos consumidores.

3. O órgano competente en materia de consumo poderá prohibir a posta no mercado ou acordar a retirada temporal ou definitiva do mercado de bens ou produtos que presenten ou poidan presentar riscos graves para a saúde e seguridade ou lesionen gravemente aos intereses económicos e sociais dos consumidores.

4. As medidas preventivas e precautorias recollidas neste artigo non teñen carácter sancionador.

5. As medidas cautelares e preventivas previstas neste artigo serán levantadas, no seu caso, cando os responsables cumpran cos requirimentos administrativos destinados a que se corrixa as deficiencias ou coas esixencias da lexislación vixente e quede acreditada, en todo caso, a ausencia de risco ou danos para os consumidores.

6. No marco do procedemento para a adopción das medidas previstas neste artigo, ou incluso antes da súa iniciación, poderán adoptarse as medidas provisionais que se recollen no artigo 46

Artigo 46. Medidas provisionais

1. O órgano autonómico competente para resolver un procedemento destinado a adoptar medidas das previstas no artigo 45 ou sancionadoras, poderá acordar, de oficio ou a instancia de parte, as medidas provisionais que sexan precisas para asegurar a eficacia da resolución que puidera recaer, de acordo co establecido na Lei 30/1992, de 26 de novembro, de Réxime xurídico das Administracións Públicas e do Procedemento Administrativo Común.

2. As medidas provisionais poderán ser adoptadas incluso antes da iniciación do procedemento, en caso de urxencia e cando exista ou poida existir risco para a saúde ou a seguridade ou poidan lesionarse gravemente os intereses económicos ou sociais dos consumidores.

3. Os órganos competentes poderán adoptar as seguintes medidas provisionais:

a) Suspensión temporal da actividade dun establecemento ou da prestación dun servizo para garantir a saúde e a seguridade.

b) Suspensión temporal da distribución, comercialización ou promoción dun produto, para garantir a saúde e a seguridade.

c) Suspensión temporal da actividade do correspondente sitio web da sociedade da información.

d) Inmobilización cautelar dun produto ou ben, con prohibición de calquera forma de disposición sen expresa autorización dos órganos competentes, ata que se comprobe que non entrañan riscos para a saúde ou a seguridade dos consumidores.

e) Calquera outra medida axustada á legalidade vixente que sexa necesaria por existir indicios racionais de risco para a saúde ou a seguridade dos consumidores, ou de vulneración dos seus intereses económicos.

4. Os gastos que se deriven da adopción e execución das medidas provisionais serán de conta do interesado.

5. As medidas provisionais adquirirán, no seu caso, carácter definitivo, mediante a tramitación do procedemento sancionador ou do procedemento para a adopción das medidas previstas no artigo 44, e de acordo co previsto na Lei 30/1992, de 26 de novembro, de Réxime xurídico das Administracións Públicas e do Procedemento Administrativo Común.

TÍTULO V RÉXIME SANCIONADOR

Capítulo 1º Disposicións xerais

Artigo 47. Potestade

Á Administración Pública da Comunidade Autónoma de Galiza correspóndelle a potestade sancionadora en materia de consumo.

Artigo 48. Procedemento

O exercicio da potestade sancionadora atenderá ao disposto no Título IX da Lei 30/1992, de 26 de novembro, de Réxime xurídico das Administracións Públicas e do Procedemento Administrativo Común e nas disposicións normativas que a desenvolvan en materia sancionadora.

Capítulo 2º Competencia

Artigo 49. Competencia

1. Os órganos competentes para iniciar, instruír e resolver os procedementos sancionadores contra as infraccións previstas nesta lei, serán os que están determinados regulamentariamente

Os órganos competentes en materia de consumo sancionarán, así mesmo, as infraccións en materia de defensa dos consumidores e usuarios tipificadas na lexislación específica.

2. A competencia sancionadora esténdese ás infraccións de consumo cometidas, total ou parcialmente, no territorio da Comunidade Autónoma, calquera que sexa o domicilio ou o lugar en que radiquen os establecementos do responsable.

3. Os órganos municipais terán as competencias sancionadoras que lles atribúa a lexislación de réxime local e a lexislación sectorial correspondente. Cando os servizos municipais teñan coñecemento de infraccións en materia de consumo, porano en coñecemento dos órganos autonómicos competentes en materia de consumo.

Artigo 50. Lugar de comisión da infracción

As infraccións entenderanse cometidas en calquera dos lugares en que se desenvolvan as accións ou omisións constitutivas das mesmas e ademais, salvo no caso de infraccións relativas aos requisitos dos establecementos

e instalacións ou do persoal, en todos aqueles nos que se manifeste a lesión ou o risco para os consumidores e usuarios.

Capítulo 3º Infraccións

Artigo 51.- Infraccións leves

Considéranse infraccións leves en materia de consumo as seguintes:

a) O incumprimento da obrigaón de comunicación cando os produtores, distribuidores ou prestadores de servizos tiveran ou deberan ter coñecemento de que un produto ou servizo que introduciron no mercado xera un risco para a saúde ou seguridade dos consumidores en condicións de utilización normais ou razoablemente previsibles.

b) O incumprimento da obrigaón dos produtores, distribuidores ou prestadores de servizos de proporcionar aos consumidores e usuarios a información axeitada que lles permita avaliar os riscos inherentes a un produto ou servizo.

c) A venda de produtos e bens ou a prestación de servizos a prezos superiores aos máximos legalmente establecidos, aos prezos comunicados, aos prezos anunciados ou aos presupostados ao consumidor e, en xeral, o incumprimento das disposicións ou as normas vixentes en materia de prezos e marxes comerciais. A tal efecto, cando nun mesmo establecemento figuren dous ou máis prezos de venda para un mesmo produto, considerarase infracción o feito de esixir o prezo superior.

d) A ocultación ao consumidor e usuario de parte do prezo mediante formas de pago ou prestación non manifestas ou mediante rebaixas na cantidade ou a calidade reais respecto ás prestacións aparentemente convidadas.

e) A intervención de calquera persoa, firma ou empresa de forma que supoña a aparición dun novo chanzo intermedio dentro do proceso habitual de distribución, sempre que orixine ou de ocasión a un aumento non autorizado dos prezos ou marxes máximos fixados.

f) A non entrega de orzamento previo, resguardo de depósito de produtos e bens ou documento acreditativo do pago pola venda de bens ou prestación de servizos, nos casos que sexa preceptiva ou cando o solicite o consumidor, así como a entrega de calquera destes documentos incumprindo os requisitos mínimos establecidos na normativa vixente.

g) A non entrega da garantía comercial por escrito ou a súa entrega cando o contido non respecte os requisitos mínimos dispostos pola normativa

vixente, na adquisición de bens ou na prestación de servizos que obrigatoriamente conleve a súa entrega.

h) O corte de subministro de servizos de interese xeneral de tracto sucesivo o continuado, sen constancia fehaciente de recepción previa polo consumidor dunha notificación concedéndolle prazo suficiente para subsanar o motivo que poida esgrimirse como fundamento do corte, e sen as previas autorizacións administrativas ou xudiciais que, no seu caso, poden proceder.

i) O incumprimento das disposicións relativas á normalización e á tipificación dos produtos, bens ou servizos que se comercialicen ou existan no mercado.

k) O incumprimento das disposicións sobre utilización de sinais, contrastes, precintos e contramarcas nos produtos postos a disposición do mercado.

l) A realización de transaccións en que se impoñan ao consumidor a condición expresa ou tácita de adquirir produtos ou servizos cuantitativa ou cualitativamente non solicitados, o a de prestarlle o prestar el un servizo non pedido o non ofrecido.

m) O incumprimento das disposicións que regulan a etiquetaxe, envasado, depósito e almacenaxe, embalaxe e transporte de produtos, bens e servizos.

n) O aparcamento e a retirada inxustificada de materias, bens ou servizos destinados directa o indirectamente ao subministro ou á venda, con prexuízo directo ou inmediato para o consumidor e usuario.

ñ) A negativa, resistencia ou obstrución a fornecer datos ou a facilitar a documentación ou a información requirida polas autoridades competentes.

o) A subministración ás autoridades competentes de información inexacta, incompleta ou documentación falsa.

p) A manipulación, traslado ou disposición en calquera maneira, de mercancía cautelar ou definitivamente intervida polos funcionarios competentes.

q) A vulneración dos dereitos lingüísticos recoñecidos pola Lei aos consumidores e usuarios ou impedimento do seu exercicio.

r) O incumprimento por parte de profesionais e empresarios do deber de subministrar información precisa e completa aos consumidores e usuarios sobre os bens, produtos e servizos nos que participen, así como o cumprimento parcial do devandito deber.

s) O incumprimento das normas relativas a documentación, información, libros ou rexistros establecidos obrigatoriamente para o adecuado réxime e funcionamento da empresa, instalación ou servizo ou como garantía para a protección do consumidor.

t) Non dispoñer de follas de reclamacións oficiais, así como negarse ou resistirse a subministralas aos consumidores que o soliciten.

u) Non ter exposto ao público de maneira visible o cartel anunciador indicativo da existencia de follas de reclamacións ou non dispoñer do medio substitutorio legalmente admitido, nas condicións establecidas pola lexislación vixente.

v) Calquera outro incumprimento das obrigas establecidas nesta lei, que non estean tipificadas como infracción grave ou moi grave

Artigo 52.- Infraccións graves

Considéranse infraccións graves en materia de consumo as seguintes:

a) O incumprimento dos requisitos, condicións, obrigacións ou prohibicións en materia de saúde e seguridade dos produtos e servizos postos a disposición dos consumidores e usuarios.

b) As accións ou omisións que produzan riscos ou danos efectivos para a saúde ou seguridade dos consumidores e usuarios por abandono da dilixencia e das precaucións esixibles na actividade, servizo ou instalación de que se trate.

c) A dilación, negativa ou resistencia a atender ás medidas provisionais ou aos requirimentos efectuados polas autoridades competentes en materia de defensa do consumidor, ao obxecto de evitar riscos ou danos á saúde e seguridade dos consumidores e usuarios.

d) O incumprimento ou a resistencia fronte as medidas preventivas e precautorias de prohibición, inmovilización e retirada de bens e produtos e de peche ou suspensión de establecementos e servizos.

e) A introducción de cláusulas abusivas nos contratos e todas aquelas prácticas non consentidas expresamente, nos termos establecidos na lexislación vixente.

f) As limitacións ou esixencias inxustificadas ao dereito do consumidor de poñer fin aos contratos de prestación de servizos ou subministro de bens de tracto sucesivo ou continuado, a obstaculización ao exercicio de tal dereito do consumidor a través do procedemento pactado, a falta de

previsión deste ou a falta de comunicación ao usuario do procedemento para darse de baixa no servizo.

g) A oferta de produtos, bens ou servizos mediante publicidade ou información, de calquera clase e por calquera medio, que difiran dos que realmente teñen ou poidan obterse, e toda a publicidade que, de calquera forma, incluída a súa presentación, ou que por silencio de datos fundamentais, induza a erro ou sexa susceptible de inducir a erro ás persoas ás que se dirixe, que será perseguida e sancionada como fraude.

A tal efecto, entre outros, entenderase que existe silencio dun dato fundamental cando se realice unha publicidade ou oferta limitada a un número de existencias dun produto, sen indicar taxativamente as unidades que conforman a oferta.

h) A negativa a someterse ao sistema arbitral para a resolución dos conflitos en materia de consumo cando o empresario dera publicidade ao distintivo de adhesión ao mesmo, incluíndoo en calquera forma na oferta ou promoción dos bens ou servizos que pon no mercado ou, en calquera caso, cando se atope adherido ao mesmo con carácter xenérico mediante oferta pública de sometemento.

i) O incumprimento do laudo arbitral cando o empresario se atope adherido ao sistema arbitral para a resolución de conflitos en materia de consumo, ben con carácter xenérico mediante oferta pública de sometemento, ou por aceptación do compromiso de adhesión para o caso concreto.

k) O incumprimento do réxime establecido en materia de contratos celebrados fora de establecementos mercantís.

l) O incumprimento das obrigas que a regulación dos contratos celebrados a distancia impón.

m) A elaboración, distribución, subministración ou venda de bens aos que se engadiu ou subtraeu calquera sustancia ou elemento para variar a súa composición, estrutura, peso ou volume con fins fraudulentos, para corrixir defectos mediante procesos ou procedementos que non estean autorizados ou para encubrir a inferior calidade, a alteración ou a orixe dos produtos utilizados.

n) O incumprimento das normas relativas á orixe, calidade, composición, cantidade, peso ou medida de calquera clase de produtos, bens ou servizos destinados ao público ou a súa presentación mediante envases, etiquetas, rótulos, peches, precintos ou calquera outra información ou publicidade que induza a engano ou confusión ou enmascare a verdadeira natureza do produto, ben ou servizo.

ñ) A utilización enganosa ou fraudulenta de distintivos ecolóxicos, de calidade de consumo, ou, en xeral, de calquera distintivo que xeren expectativas de calidade ou confianza no consumidor.

o) A coacción, intimidación ou calquera outro xeito de presión ao consumidor ou usuario que limite ou altere a súa capacidade de decisión ou libre consentimento.

p) En xeral, calquera situación que conduza a engano ou confusión ou que impida recoñecer a verdadeira natureza do produto ou servizo.

q) A elaboración, distribución, subministración ou venda de bens cando a súa composición ou calidade non se axuste ás disposicións vixentes ou á correspondente autorización administrativa ou difira da declarada e anotada no rexistro correspondente.

r) O incumprimento na prestación de toda clase de servizos das condicións de calidade, cantidade, intensidade ou natureza dos mesmos, de conformidade coa normativa vixente ou as condicións ou categorías con que estes se ofrezan, ou a modificación das condicións de prestación do servizo contratadas sen consentimento previo e expreso por parte do consumidor afectado.

s) O incumprimento da normativa vixente en materia de garantía ou das condicións ofrecidas ao consumidor, se fosen máis favorables, así como a insuficiencia da asistencia técnica ou inexistencia de pezas de reposto contravindo o disposto na normativa aplicable ou as condicións ofrecidas ao consumidor no momento de adquisición de tales bens, se fosen máis favorables.

t) A resistencia, coacción, ameaza, represalia ou calquera outra forma de intimidación ou presión contra as empresas, particulares ou organizacións de consumidores que inician ou pretendan iniciar calquera clase de acción legal, denuncia ou participación en procedementos en materia de defensa do consumidor, así como a tentativa de exercitar tales actos.

u) A, negativa, resistencia ou obstrución, baixo calquera pretexto ou argumentación, á práctica de medicións, tomas de mostras, fotografías ou calquera outro medio de verificación, comprobación, ou calquera outra actuación que practiquen as autoridades de inspección en materia de consumo de acordo con previsto na lexislación vixente.

A tal efecto, considerarase infracción administrativa o feito de non permitir a realización de calquera destas actuacións so pretexto do pagamento previo das mostras que se pretendan tomar polas autoridades competentes.

Artigo 53.- Infraccións moi graves.

Considéranse infraccións moi graves en materia de consumo as seguintes:

- a) As accións ou omisións que produzan riscos graves ou danos efectivos para a saúde ou seguridade dos consumidores e usuarios de forma consciente ou deliberada.
- b) A negativa absoluta a facilitar información e a prestar a colaboración aos servizos de inspección e a coacción, ameaza, represalia ou calquera outra forma de intimidación ou presión contra as autoridades de inspección en materia consumo.

Artigo 54. Agravación da cualificación das infraccións

1. As infraccións leves cualificaranse como graves ou moi graves en función das circunstancias seguintes:

- a) A reiteración
- b) A reincidencia
- c) A natureza e gravidade dos danos e prexuízos causados aos consumidores
- d) Requirimentos ou advertencias previas dos órganos competentes non atendidas polo infractor
- e) A situación de predominio do infractor nun sector do mercado
- f) A negativa reiterada a facilitar información ou a prestar colaboración aos servizos de inspección
- g) A xeneralización nun sector determinado dun mesmo tipo de infracción

2.- As infraccións graves, cualificaranse como moi graves en función das circunstancias seguintes:

- a) A reincidencia na comisión de infraccións graves sempre que non sexan, a súa vez, consecuencia da reincidencia en infraccións leves
- b) A natureza e gravidade dos danos e prexuízos causados aos consumidores

3.- Existirá reincidencia pola comisión no termo de dous anos de máis dunha infracción da mesma natureza cando así sexa declarado por resolución firme en vía administrativa.

4.- Apreciarase reiteración cando no prazo dun ano anterior a comisión da infracción, o infractor realizara feitos ou omisións iguais ou da mesma natureza que os que constitúen a infracción.

Capítulo 4º Responsabilidade

Artigo 55. Suxeitos responsábeis

1. As persoas físicas ou xurídicas serán responsábeis das infraccións cometidas en materia de consumo cando, por acción ou omisión, participaran na súa comisión concorrendo dolo, culpa ou mera inobservancia.

2. Con carácter xeral, e sen prexuízo do que resulte máis favorable ao consumidor ou usuario, en virtude doutras disposicións con rango de Lei, rexerán os seguintes criterios en materia de responsabilidade:

a) A persoa cuxo nome, denominación ou signo distintivo figure na etiqueta, presentación ou publicidade será responsable das infraccións en materia de produtos envasados, etiquetados ou pechados con peches íntegros. Quedará eximida de responsabilidade si se demostra a falsificación, a incorrecta manipulación ou a mala conservación do produto por parte dun tenedor sempre que o envase orixinal recolla as condicións de conservación. O envasador será responsable cando se probe a súa conivencia coa persoa mencionada anteriormente.

b) O comerciante do produto será considerado responsable se o produto envasado non leva os datos necesarios para identificar ao responsable segundo o establecido na normativa vixente, salvo que se poida identificar ao envasador.

O comerciante que introduza no etiquetado dos produtos envasados a súa marca ou nome comercial responderá da súa calidade, composición, cantidade e seguridade.

c) O tenedor de produtos a granel será responsable das infraccións cometidas con relación aos mesmos, salvo que se poida demostrar que a responsabilidade corresponde a un tenedor ou provedor anterior.

d) O prestador de servizos co que contratou o consumidor ou que estea legalmente obrigado a prestalos será responsable das infraccións cometidas con relación á prestación de servizos.

e) A empresa que elevou o prezo indebidamente e a que comercializou o produto baixo dito prezo sen dar conta do incremento aos órganos

competentes, serán responsábeis das infraccións cometidas con relación aos produtos sometidos a regulación e vixilancia de prezos.

f) A persoa física ou xurídica que introduza ou poña en circulación o produto na Comunidade Autónoma será responsable das infraccións cometidas con relación aos produtos procedentes doutros países.

Artigo 56. Responsabilidade das persoas xurídicas

1. Cando unha infracción sexa imputada a unha persoa xurídica, as persoas físicas que integren os seus organismos reitores ou de dirección e os técnicos responsábeis de elaboración e control, poderán ser consideradas tamén como responsábeis sempre e cando interveñan na comisión da infracción.

2. No caso de infraccións cometidas por persoas xurídicas que se extinguiran antes de ser sancionadas, a responsabilidade administrativa, no que se refire ás sancións de multa e de comiso, esixiranse ás persoas físicas que desde os órganos de dirección determinaron, coa súa conduta dolosa ou negligente, a comisión da infracción.

3. As obrigacións de pago de multa e de comiso, impostas con anterioridade á extinción da personalidade xurídica, se non son satisfeitas na liquidación transmitiranse aos socios ou partícipes no capital, quen responderán delas mancomunadamente e ata ao límite do valor da cota de liquidación que se lles adxudicou.

Capítulo 5º Sancións

Artigo 57. Multas

As infraccións serán sancionadas mediante a aplicación das seguintes multas:

a) As infraccións leves, con amonestación por escrito ou multa de 100 ata 3.000 euros.

b) As infraccións graves, con multa comprendida entre 3.000,01€ e 50.000 euros, cantidade que poderá superarse ata alcanzar o quíntuplo do valor dos produtos, bens ou servizos obxecto da infracción.

c) As infraccións moi graves, con multa comprendida entre 50.000,01€ e 600.000 euros, cantidade que poderá superarse ata alcanzar o quíntuplo do valor dos produtos, bens ou servizos obxecto da infracción.

Artigo 58. Agravantes e atenuantes

1. A contía da sanción graduarase de conformidade cos seguintes criterios:

- a) A comisión dun feito mediante dolo, culpa ou negligencia grave
- b) A incidencia da infracción en bens de uso común ou de primeira necesidade
- c) O volume de vendas
- d) A contía do beneficio ilícito obtido
- e) A gravidade dos danos causados ao medio ambiente
- f) A afectación a persoas incluídas no concepto de colectivos de especial vulnerabilidade
- g) Causar danos ao medio ambiente
- h) A acreditación da corrección dilixente das irregularidades que deron lugar a infracción
- i) A colaboración activa e voluntaria para esclarecer os feitos ou para evitar, corrixir ou diminuír os efectos
- k) A restitución do medio ambiente ao seu estado anterior

2. Para a determinación da multa, poderase ter en conta a situación económica do infractor, aínda que sen baixar en ningún caso do mínimo legalmente establecido.

3. Se iniciado un procedemento sancionador o infractor reconece a súa responsabilidade e acredita rectificar as circunstancias constitutivas da infracción e restituír e compensar adecuadamente as persoas prexudicadas, poderase resolver o procedemento coa imposición da sanción mínima, salvo cando concorra intoxicación, enfermidade ou lesión grave ou morte ou existan indicios racionais de delito.

4. Os criterios e circunstancias previstos no apartado primeiro do artigo 54 non se terán en conta aos efectos de gradación da sanción, cando a súa concorrencia sexa esixida pola comisión da conduta típica ou para a cualificación da infracción.

Artigo 59. Sancións accesorias

1. Aos autores de infraccións graves e moi graves poderánselle impoñer as seguintes sancións ou medidas accesorias:

a) O comiso da mercancía falsificada, fraudulenta, non identificada ou que entrañe ou poida entrañar risco para o consumidor. O órgano determinará o destino final da mercancía, que será en todo caso a destrución cando supoña un risco para a saúde pública.

b) A inhabilitación do infractor para contratar coas Administracións Públicas de Galiza, durante un período máximo de dous anos en caso de infracción graves e de cinco no caso das moi graves.

c) O peche temporal, total ou parcial, das instalacións ou establecementos ou a suspensión do servizo da empresa infractora, por un período de ata dous anos no caso de infraccións moi graves e ata seis meses no caso das infraccións graves. No caso de reincidencia en sancións moi graves poderá impoñerse o peche definitivo da empresa, establecemento ou instalación. A sanción de peche definitivo só poderá ser imposta polo Consello da Xunta de Galiza.

d) A publicidade das sancións nos termos previstos nesta Lei

e) A rectificación pública nos termos previstos nesta Lei

f) A prohibición de comercializar ou ofertar a través dos servizos da sociedade da información cando a infracción se cometera por este medio, por un período de ata seis meses no caso de infraccións moi graves e ata un mes no caso das infraccións graves.

g) A supresión, cancelación ou suspensión total ou parcial de axudas públicas.

h) A reactivación inmediata do servizo interrompido, no caso de se produza unha infracción relativa á suspensión irregular do subministro de servizos de interese xeral de tracto sucesivo ou continuado.

2. A resolución administrativa que impoña as sancións ou medidas accesorias do apartado anterior determinará exacta e motivadamente o contido, a duración e, no caso que proceda, as condicións cuxo cumprimento pode dar lugar ao levantamento da sanción accesoria.

3. Os gastos derivados da aplicación destas sancións ou medidas accesorias, incluídos, entre outros, os derivados do transporte, destrución e distribución, serán de conta do infractor.

Artigo 60. Publicidade

1. De acordo co previsto no artigo 59, o órgano sancionador competente poderá acordar a publicación das sancións impostas unha vez que sexan firmes en vía administrativa. Na publicidade poderá constar o nome da empresa e das persoas responsables e a indicación das infraccións cometidas e das sancións impostas.

2. A publicación realizarase no “Diario Oficial de Galiza” e no “Boletín Oficial do Estado”, se a empresa infractora é de ámbito estatal ou internacional, e nos medios de comunicación oportunos en atención ao alcance da infracción cometida.

Artigo 61. Rectificacións públicas

O órgano competente esixirá ao infractor en materia de publicidade, de oficio ou a instancia das organizacións de consumidores, a publicación dun comunicado que rectifique a publicidade efectuada, nas mesmas ou similares condicións en que se produciu a conduta sancionada e de acordo co establecido no artigo 59.

Artigo 62. Supresión, cancelación e suspensión de axudas públicas

1. De acordo con previsto no artigo 58, o órgano sancionador poderá propor ao órgano correspondente a supresión, a cancelación ou a suspensión de axudas oficiais, tales como créditos, subvencións, desgravacións fiscais ou outras que tivese recoñecidas o infractor.

2. Se o suxeito sancionado con carácter firme tivera solicitado unha axuda pública autonómica das sinaladas no parágrafo anterior, o órgano competente para resolver a solicitude poderá denegar a concesión, sempre e cando non se producira a cancelación dos antecedentes nos termos previstos pola lexislación vixente.

Capítulo 6º

Restitución e indemnización de danos e prexuízos

Artigo 63. Restitución e indemnización de danos e prexuízos

As responsabilidades que se deriven do procedemento sancionador serán compatibles coa esixencia ao infractor da restitución da situación alterada ao seu estado orixinario, así como, no seu caso, coa determinación da contía de indemnización de danos e prexuízos.

Artigo 64. Restitución e indemnización dos danos e prexuízos causados á Administración ou ao medio ambiente

A restitución ao seu estado orixinario de situación alterada e, no seu caso, a indemnización dos danos e prexuízos causados polo infractor á Administración será esixida polo órgano competente para resolver o procedemento sancionador, de acordo con previsto na normativa vixente en materia de procedemento administrativo común para o exercicio da potestade sancionadora.

Artigo 65. Restitución e indemnización dos danos e prexuízos causados ao consumidor

1. O órgano competente para resolver o procedemento sancionador poderá declarar a restitución ao consumidor das cantidades percibidas indebidamente polo infractor e, no seu caso, a contía da indemnización dos danos e prexuízos obxectivos, directos e probados, causados ao consumidor.

2 A declaración administrativa de restitución das cantidades percibidas indebidamente e, no seu caso, a contía da indemnización de danos e prexuízos notificarase ao infractor, debendo proceder, no prazo dun mes a súa satisfacción, quedando, de non facerse así, expedita a vía xudicial civil para o consumidor.

3 O procedemento administrativo para determinar a restitución ou a indemnización ao consumidor, determinarase regulamentariamente."

Artigo 66. Reducións das sancións de multa

A sanción imposta poderá reducirse en vía de recurso ata a contía mínima correspondente cando quede acreditado que se produciu a restitución da situación alterada e, no seu caso, o abono do importe dos danos e prexuízos fixados pola Administración. No caso de infracción leves, a multa poderá ser substituída por unha amoestación.

Capítulo 7º Execución

Artigo 67. Execución forzosa e multas coercitivas

1. O órgano competente poderá executar as resolucións sancionadores mediante a aplicación das medidas de execución forzosa previstas no Capítulo V do Título VI da Lei 30/1992, de 26 de novembro, de Réxime Xurídico das Administración Públicas e do Procedemento Administrativo Común.

2. O órgano competente para sancionar poderá impoñer multas coercitivas sucesivas e independentes destinadas á execución das resolucións recaídas no procedementos sancionadores, cando a Administración comprabe o incumprimento polo infractor do ordenado, no prazo concedido. Poderase reiterar sucesivamente as multas coercitivas mediante lapsos de tempo que sexan suficientes para o cumprimento do acordado.

3. No caso de incumprimento da sanción económica establecida na resolución sancionadora, a contía individual da multa coercitiva non poderá exceder do 25% da contía da multa imposta en concepto de sanción, e a suma total das multas coercitivas impostas non poderá superar o triplo da multa fixada en concepto de sanción.

No caso de incumprimento das obrigacións de facer para a restitución da situación alterada, establecidas de acordo co previsto no artigo 65, a contía das multas coercitivas poderán oscilar entre 600 e 6000 euros, ata alcanzar como máximo a contía correspondente ao triplo da sanción imposta.

Capítulo 8º

Prescripción e caducidade

Artigo 68. Prescripción

1. As infraccións ás que se refire a presente lei prescribirán polo transcurso dos seguintes prazos: as moi graves, aos cinco anos; as graves aos tres anos e as leves aos dous anos.

2. O prazo de prescripción das infraccións empezará a contar dende o día seguinte a aquel no que a infracción se cometeu. Para a determinación do día de comisión da infracción teranse en conta as seguintes regras:

a) O día de comisión será o día de finalización da actividade ou o do último acto de consumación da infracción.

b) No caso de infraccións continuadas, o día de comisión da infracción será aquel no que se realizou a última das accións típicas incluídas naquela.

c) No caso de infraccións permanentes, o prazo empezará a contarse desde que se poña fin á situación ilícita creada. Entenderase que a infracción persiste en tanto que os bens ou servizos continúen ofrecéndose ou presentándose coa mesma irregularidade determinante da infracción.

d) Excepcionalmente, no caso de que os feitos constitutivos da infracción fosen descoñecidos de xeito xeral por carecer de calquera signo externo, o

prazo computarase desde que estes se manifesten. Salvo neste caso, será irrelevante o momento en que a Administración pública coñeza a infracción, para os efectos de determinar o prazo de prescrición da infracción.

3. As accións para esixir as sancións impostas por faltas moi graves prescribirán aos tres anos; as impostas por faltas graves, aos dous anos, e as impostas por faltas leves, ao ano.

4. O prazo de prescrición das accións para esixir as sancións impostas comezará desde o día seguinte a aquel no que adquira firmeza a resolución pola que se impón a sanción ou, no caso de terse recorrida a mesma, desde que transcorra o prazo máximo para resolver o recurso sen ter ditado e notificado a conseguinte resolución.

Artigo 69. Caducidade da acción para perseguir as infraccións

Cando o órgano sancionador competente coñecera a existencia dunha infracción e finalizaran as dilixencias previas dirixidas ao esclarecemento dos feitos, a acción para perseguir a infracción caducará cando transcorran seis meses sen que se iniciara o procedemento sancionador.

Artigo 70.- Caducidade do procedemento: Iniciado o procedemento sancionador e transcorridos seis meses dende a notificación á parte interesada de cada un dos trámites previstos no procedemento de aplicación, sen que se impulse o trámite seguinte, e sen mediar culpa da parte interesada, producirase a caducidade do mesmo, salvo no caso da resolución no que poderá transcorrer ata un ano dende que se notifica a proposta.

Disposicións Adicionais

Primeira. Aplicación de normativa complementaria

En todo o non previsto na presente Lei será de aplicación o Real Decreto Lexislativo 1/2007, polo que se aproba o texto do refundido da Lei Xeral para a Defensa de Consumidores e Usuarios, así como toda aquela normativa que a substitúa, complemente ou desenvolva.

Segunda. Fundación “Escola Galega de Consumo”

Consonte co previsto na Lei 12/2006, de 1 de decembro, de Fundacións de Interese Galego, constituirase a fundación “Escola Galega de Consumo”, co fin de impulsar e desenvolver tanto a educación formal como non formal, e a formación dos profesionais que desempeñan as súas funcións nas distintas Administracións Públicas con competencias no eido do consumo.

Terceira. Normativa concorrente

As normas contidas na presente lei aplicaranse sen prexuízo do disposto na lexislación sobre disciplina de mercado e sobre promoción e defensa da calidade alimentaria.

Cuarta. Habilitación para a xestión e administración de arbitrxes sectoriais.

Sen prexuízo do previsto nesta Lei para a arbitrase de consumo, a Xunta Arbitral de Consumo de Galiza poderá asumir, nos termos que se acorde polo órgano autonómico competente, a xestión e administración de arbitrxes sectoriais distintos á arbitrase de consumo.

Disposicións Transitorias

Primeira. Procedementos administrativos sancionadores iniciados antes da entrada en vigor da presente Lei

1. As disposicións sancionadoras contidas no Título V desta Lei serán aplicables ás infraccións cometidas a partir da súa entrada en vigor.
2. Os procedementos sancionadores iniciados con anterioridade á entrada en vigor desta Lei remataranse de acordo co disposto na normativa vixente no momento en que se dictou o acordo de incoación, excepto no que favoreza ao presunto infractor.

Segunda. Rexistro de Organizacións de Consumidores e Usuarios de Galiza.

As organizacións que ao tempo da entrada en vigor desta Lei figuren inscritas no Rexistro de Organizacións de Consumidores e Usuarios de Galiza poderán ser inscritas aos efectos do artigo 30.2 no Rexistro Estatal de Asociacións de consumidores, sempre que cumpran os requisitos previstos nesta lei.

Disposición Derrogatoria Única

Queda derogada a Lei 12/1984, do 28 de decembro, do Estatuto Galego do Consumidor e Usuario, xunto coas demais normas de igual ou inferior rango cuxas disposicións se opoñan ao establecido na presente Lei.

Disposicións Finais

Primeira. Habilitación normativa

Habilítase ao Goberno da Xunta de Galiza para ditar cantas disposicións sexan necesarias para o desenvolvemento e aplicación da presente Lei.

Segunda. Revisión de contías

As contías das sancións recollidas no artigo 56 poderán ser revisadas e actualizadas periodicamente por acordo do Consello da Xunta de Galiza, a proposta da Consellería competente en materia de consumo

Terceira. Entrada en vigor

A presente Lei entrará en vigor aos dous meses da súa publicación no Diario Oficial de Galiza.