TEXTO OFICIAL DEL BOE

Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.

BOE-A-2004-884
Última actualización en el BOE: 2025-12-18
Recopilado por Coposita el 2026-11-11

Cómo usar este PDF

- El índice dice en qué página empieza cada título y capítulo; pulsa una línea para ir allí. El panel lateral de tu lector tiene los mismos marcadores.
- Arriba, en cada página, ves en qué título y capítulo estás.
- Cada artículo va en su bloque, con la numeración destacada.
- El texto es el del BOE, sin alterar. Comprueba siempre la versión vigente en el BOE.

La citan: 1 programa de oposición de Coposita

Versión oficial: https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2004-884

Índice

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS · I 3

TÍTULO I 6

Disposiciones generales y principios informadores de los derechos de los consumidores 6

CAPÍTULO I · Objeto, ámbito de actuación y definiciones 6

CAPÍTULO II · Derechos de los consumidores 8

CAPÍTULO III · Derecho a la protección de la salud y la seguridad 8

CAPÍTULO IV · Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales 9

CAPÍTULO V · Derecho a la indemnización y reparación de daños 10

CAPÍTULO VI · Derecho de información 11

CAPÍTULO VII · Derecho a la Educación y a la Formación 13

CAPÍTULO VIII · Derecho de participación, representación y audiencia 13

CAPÍTULO IX · Situaciones de inferioridad 15

CAPÍTULO X · Órganos de consulta, mediación y participación 16

TÍTULO II · Disciplina de mercado y derechos de los consumidores 16

CAPÍTULO I 16

Disposiciones generales 17

CAPÍTULO II · Control e inspección 17

CAPÍTULO III · Medidas administrativas preventivas 22

CAPÍTULO IV · Régimen sancionador 25

Sección 1.ª Infracciones 25

Sección 2.ª Sanciones 28

Sección 3.ª Responsables 31

Sección 4.ª Concurso de infracciones y de normas 32

Sección 5.ª Extinción de la responsabilidad 33

Sección 6.ª Ejecución, efectos y condonación 33

Sección 7.ª Competencia sancionadora 34

TÍTULO III · De la Administración Local en la Defensa y Protección de los Consumidores 35

Disposición adicional primera. Registro Unificado de Infractores. 37

Disposición adicional segunda. Procedimiento sancionador. 38

Disposición transitoria. Régimen transitorio. 38

Disposición derogatoria. Normas derogadas. 38

Disposición final primera. Actualización de las cuantías de las sanciones. 38

Disposición final segunda. Desarrollo reglamentario. 38

Disposición final tercera. Entrada en vigor. 38

Téngase en cuenta que el título y las menciones contenidas en esta ley referidas a "consumidores y usuarios" se entenderán efectuadas a "personas consumidoras y usuarias", según establece la disposición final 4 de la Ley 3/2016, de 9 de junio. Ref. BOE-A-2016-6309#df-4

EL PRESIDENTE DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

A todos los que la presente vieren, sabed: Que el Parlamento de Andalucía ha aprobado y yo, en nombre del Rey y por la autoridad que me confieren la Constitución y el Estatuto de Autonomía, promulgo y ordeno la publicación de la siguiente Ley de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I

La defensa y protección de los consumidores y usuarios es una pieza clave del Estado social y democrático de Derecho que consagra la Constitución Española cuya importancia social y política no cesa de aumentar. La propia Constitución, en su artículo 51, reconoce esta importancia, encomendando a los poderes públicos garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses de los mismos.

El Estatuto de Autonomía para Andalucía, en su artículo 18.1.6.ª, atribuye a nuestra Comunidad Autónoma la competencia exclusiva sobre defensa del consumidor y el usuario, sin perjuicio de la política general de precios y la legislación sobre defensa de la competencia, y de acuerdo con las bases y la ordenación de la actuación económica general y la política monetaria del Estado. En el ejercicio de esta competencia, Andalucía fue una de las primeras Comunidades Autónomas en aprobar su propia Ley en esta materia. La Ley 5/1985, de 8 de julio, de los Consumidores y Usuarios en Andalucía, ha sido una norma cuyos preceptos han enmarcado y guiado la actuación de las Administraciones Públicas de Andalucía para hacer efectivo el principio rector de la política social y económica que consagra el artículo 51 de la Constitución.

No obstante, la evolución social habida desde entonces, tanto en las necesidades de la protección del consumidor como en la legislación que le afecta —incluida la producida por las instituciones comunitarias europeas—, y en la misma relación entre el Derecho estatal y el autonómico, hacen muy conveniente la aprobación de esta nueva ley. Con esta perspectiva, respetando la competencia estatal sobre legislación civil y mercantil, se concretan ahora algunos de los derechos de los consumidores en las relaciones que surgen en el ámbito de las nuevas tecnologías y de los servicios de la sociedad de la información. Estas nuevas realidades también son tenidas en cuenta al regular la inspección, las infracciones y sanciones y las medidas administrativas no sancionadoras de protección, entendiendo que así se contribuye a clarificar la actuación de la Administración y a reforzar la posición de los consumidores en estos nuevos ámbitos.

Además, se regulan también en el nuevo texto ciertos aspectos de la actuación administrativa de defensa y protección de los consumidores. Se trata de materias que necesitan el rango de ley porque su contenido afecta a materias reservadas constitucionalmente a la ley. Evidentemente es así en todo lo relativo a las infracciones y sanciones administrativas, pero igualmente deben regularse por ley las normas que habilitan a la Administración para adoptar medidas no sancionadoras que aseguren los intereses públicos de los consumidores y para realizar la inspección administrativa con esa misma finalidad.

Para abordar esta Ley se ha tenido en cuenta la dimensión supranacional que tiene el Derecho de los consumidores y usuarios y la existencia de una normativa comunitaria en esta materia, cada vez con mayor incidencia en un mercado de bienes y servicios que se ha globalizado y ha pasado a abarcar relaciones entre agentes económicos y consumidores impensables apenas hace unas décadas.

Las instituciones comunitarias han asumido que la política de los consumidores es un elemento esencial y prioritario para la consecución de la mejora de la calidad de vida de todos los ciudadanos de la Unión Europea, lo que ha supuesto una copiosa producción normativa en la materia. Así, pueden destacarse numerosas normas comunitarias en materia de seguridad de los productos y protección de los consumidores, entre ellas las que se proyectan sobre la seguridad general de los productos, responsabilidad por productos defectuosos, sistemas de pago, comercialización a distancia de servicios financieros, pensiones, seguros e inversiones, ventas a domicilio, utilización de inmuebles en régimen de tiempo compartido, viajes combinados, acciones de cesación, cooperación administrativa, etc. También se han aprobado disposiciones sobre la seguridad de los servicios y responsabilidad de los proveedores de servicios, y sobre la protección de los consumidores para la realización de compras seguras, comercio electrónico, servicios de interés general, prácticas comerciales leales, publicidad comparativa y engañosa, indicación de precios, cláusulas abusivas en los contratos, venta y garantías de los bienes de consumo, y ventas a distancia.

En cuanto a las cuestiones formales, se ha optado por la utilización del término consumidor para referirse tanto a los consumidores propiamente dichos como a los usuarios, ya que, aunque quizás se pudiera ensayar una distinción teórica entre ambas nociones, el régimen jurídico de protección que se les otorga es idéntico y su reiterada utilización a lo largo del texto haría su lectura más difícil sin aportar matices diferenciadores importantes. Únicamente se mantiene la referencia a consumidores y usuarios en la denominación de determinados órganos y en lo referente a las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios.

El objetivo de la Ley se concreta en la defensa y protección del consumidor a través de una mejora de la calidad de los bienes y servicios mediante un adecuado y efectivo control e inspección de éstos, garantizando a los ciudadanos una especial protección de los intereses económicos y sociales articulada a través de dos elementos básicos: la actuación de las Administraciones Públicas y el fomento de las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios.

II

El título I se ocupa de las disposiciones generales y de los principios informadores de los derechos de los consumidores. Su referente directo es la Ley 5/1985, de 8 de julio, de los Consumidores y Usuarios, de la que incluso se respeta la literalidad de gran parte de su articulado, con modificaciones de detalle que en nada afectan al fondo. El punto de partida lo constituye la proclamación de una serie de derechos básicos de los consumidores, que se sintetizan en los siguientes: el derecho a la protección de la salud y seguridad, el derecho a la protección de los intereses económicos y sociales, el derecho a la información y el derecho a la participación. Junto a estos derechos básicos se recogen otros que no son sino complemento o instrumento de aquéllos: el derecho a la indemnización y reparación efectiva de daños, el derecho a la educación y formación y el derecho a la especial protección en situaciones de inferioridad.

A partir de ahí, los distintos capítulos en los que se divide el título I se ocupan del desarrollo de cada uno de estos derechos. No obstante, la concreción normativa de estos derechos no se agota en esta Ley, sino que hay que acudir más allá, a los desarrollos legislativos de otras materias cercanas o conexas, tales como la sanidad, seguridad industrial, turismo, espectáculos públicos, transportes, seguros o banca, que, junto a otros aspectos y quizás con diversa perspectiva, también regulan los derechos de los consumidores y sus medios de protección.

En cuanto al derecho a la protección de la salud y seguridad, el punto central de la regulación lo constituye la prohibición de que los bienes o servicios destinados a los consumidores representen un riesgo inaceptable para su salud y seguridad. Sin duda alguna, la noción de riesgo inaceptable es un complejo concepto jurídico indeterminado, que conlleva un cierto margen de apreciación por parte de los poderes públicos, pero se ha optado por esa denominación que es la empleada por la Unión Europea. El objetivo de alcanzar un nivel elevado de protección de la salud y seguridad de los consumidores puede obligar a adoptar decisiones restrictivas de la comercialización de bienes o servicios en ámbitos donde exista una incertidumbre científica. Esta prohibición se complementa con un mandato a los poderes públicos de vigilancia, control e inspección de las correspondientes condiciones de seguridad y salubridad de bienes y servicios, debiendo prestarse una especial atención a los bienes de primera necesidad y los servicios esenciales, por su particular trascendencia.

En cuanto al derecho a la protección de los intereses económicos y sociales, éste se plasma en multitud de preceptos. Especial trascendencia tiene en este ámbito lo relativo a la reparación efectiva de los daños ocasionados al consumidor, lo que explica que sea objeto de un capítulo específico. A este respecto, los dos instrumentos fundamentales son, por un lado, las acciones judiciales de responsabilidad civil que pueden ejercer los consumidores cuando se les ocasiona un daño y, por otro, el arbitraje de consumo. No obstante, las competencias normativas sobre ambas materias corresponden al Estado, por lo que el texto se limita a remitir a esta legislación y a dirigir un mandato a los poderes públicos de la Comunidad Autónoma de Andalucía para que éstos las favorezcan y fomenten.

Por su parte, el capítulo VI se ocupa del derecho a la información. En principio, éste es un derecho distinto a los dos anteriores, pero, en muchas ocasiones, se convierte en un mero medio o complemento, bien para garantizar la salud y seguridad de los consumidores, bien para proteger sus legítimos intereses económicos y sociales. Los medios a través de los que se pretende garantizar esta información a los consumidores son muy variados: desde el establecimiento de mandatos a los propios poderes públicos hasta la imposición a los sujetos responsables de la producción, comercialización y venta de bienes o prestación de servicios del deber de informar veraz, suficiente y comprensiblemente a los consumidores sobre las características de los mismos. A este respecto, ha de destacarse la regulación que se contiene en el marco de la legislación europea y estatal de este deber en el ámbito de los servicios de la sociedad de la información.

En cuanto al derecho de participación en los asuntos públicos, la Ley se centra en la que tiene lugar a través de las organizaciones o asociaciones de consumidores, que constituyen hoy en día una pieza clave en el sistema jurídico de protección al consumidor. Con este presupuesto, se regulan las condiciones que éstas tienen que cumplir para ser consideradas asociaciones u organizaciones de consumidores a todos los efectos previstos por la presente Ley, que van desde su derecho a formar parte de órganos tales como el Consejo Andaluz de Consumo o el Consejo de los Consumidores y

Usuarios de Andalucía, pasando por su derecho a ejercer las acciones judiciales previstas por la legislación aplicable, hasta la facultad para recibir ayudas públicas. En este contexto, se ha considerado oportuno que el Consejo de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, creado y regulado hasta ahora por normas reglamentarias, pase a tener reflejo en la Ley y, por tanto, una garantía legal de su existencia misma y configuración esencial como es más conveniente a su posición y funciones.

III

Dentro ya de la actuación administrativa de protección de los consumidores que se ha incluido en el título II, un aspecto capital es el del control e inspección. Esta actividad administrativa es imprescindible, no ya fundamentalmente para sancionar las infracciones a la normativa protectora de los consumidores y reaccionar ante las situaciones de riesgo con medidas no sancionadoras, sino, antes que todo eso, para evitar que se produzcan las infracciones y los riesgos. Por eso, el capítulo dedicado al control e inspección destaca que la actividad de inspección no ha de identificarse con la actividad previa y preordenada exclusivamente al procedimiento sancionador, sino que tiene otras funciones.

Esta Ley quiere una inspección con las potestades necesarias para cumplir su tarea, que respalden su actuación y cuenten con la colaboración de todos aquellos órganos administrativos cuya actividad pueda verse afectada, de alguna manera, por la actuación de la inspección de Consumo. Para la eficacia de su función es preciso contar con procedimientos de actuación que no impongan trámites gravosos ni dilaten temporalmente la adopción de las medidas procedentes para garantizar la salud y la seguridad de los ciudadanos.

Se ocupa también la Ley de algunos aspectos organizativos de la inspección. Entre las novedades a este respecto debe destacarse el relevante papel que ha de desempeñar la Comisión Coordinadora de las Inspecciones de Bienes y Servicios de la Junta de Andalucía, órgano interdepartamental que habrá de canalizar la coordinación y la colaboración entre distintas Consejerías y hasta de varios servicios de una misma Consejería.

IV

La Ley, en el capítulo III del título II, presta especial atención a las potestades no sancionadoras de la Administración para evitar situaciones de riesgo para los derechos de los consumidores. De conformidad con lo establecido en el Derecho comunitario y en el Derecho estatal básico, se contemplan, desde luego, las situaciones de riesgo para la salud y seguridad que puedan derivar de bienes, regulando la actuación que deben desarrollar en tales supuestos las Administraciones de la Comunidad Autónoma. Pero se prevén también en esta Ley potestades ante las situaciones de riesgo que deriven de servicios y para algunas que afecten gravemente a los intereses económicos de los consumidores. Se han concretado los supuestos de hecho ante los que la Administración debe reaccionar para proteger los intereses públicos afectados, enumerando las medidas administrativas de aplicación en cada caso, en función de la naturaleza y circunstancias en que se presenten.

Así mismo se regulan los requisitos formales para la adopción de estas medidas con todas las garantías posibles y se valoran igualmente las posibilidades de medidas provisionales y urgentes en todos los casos en que lo requieran para que no se consumen o perpetúen los daños a la salud o a la seguridad y los más graves y patentes fraudes.

V

El capítulo IV del título II, dedicado a infracciones y sanciones, está presidido por el deseo de cumplir rigurosamente con el principio constitucional de tipicidad, no sólo en lo relativo a las infracciones, que se enumeran y describen con minuciosidad y precisión, sino también de las sanciones, procurando reducir los márgenes de las procedentes en cada caso, de manera que los ciudadanos y la Administración, así como finalmente los tribunales, tengan un marco estricto al que atenerse, unificándose así los criterios de graduación a aplicar por los distintos órganos sancionadores en materia de consumo.

Junto a ello, se pretende que la potestad sancionadora sirva también con eficacia a la protección de los intereses de los consumidores, incluyendo, como novedad, la de los consumidores concretos víctimas de la infracción reprimida, de manera que se cumpla más adecuadamente su función de retribución proporcional a la concreta lesión sufrida por el ciudadano y de prevención especial y general. Para ello, entre otras cosas, se introducen algunas modificaciones en el cuadro general de las sanciones, entre las que destaca la previsión del comiso del beneficio ilícito obtenido. Aunque esta modalidad de comiso no está prevista en la legislación estatal de protección de los consumidores, su introducción aquí no supone una divergencia notable. Entre otras razones, porque esto mismo lo trata de conseguir el Derecho estatal de consumo con el incremento de las multas y porque en otros sectores el mismo Derecho estatal ha consagrado esta misma sanción de comiso del beneficio ilícito. Lo mismo puede decirse de la nueva sanción de apercibimiento o de las concreciones que se hacen sobre la sanción de cierre de establecimientos, toda vez que, de una parte, la legislación estatal de consumo ni siquiera establece un mínimo para las multas correspondientes a las infracciones leves y, de otra, el cierre de establecimientos

propiamente dicho no tiene sentido cuando, como es cada vez más frecuente, las actividades infractoras no se realizan en un establecimiento físico.

Igualmente, la Ley se ocupa de la localización de las infracciones y aborda con precisión y rigor la determinación de los sujetos responsables, que es una de las cuestiones que, por la singularidad de la realidad regulada, ha presentado mayores dificultades en el ámbito de la defensa de los consumidores.

VI

Para una real protección de los consumidores es imprescindible la existencia de una organización administrativa adecuada y suficiente, específicamente dedicada al logro de ese objetivo y a la ejecución de la legislación de defensa de los consumidores en todos los ámbitos en que es aplicable y están en juego los intereses de los consumidores. Ello no depende sólo de los medios materiales y humanos, sino de las competencias que se le otorguen y de su posición en el conjunto de la estructura administrativa respecto a otros órganos que se ocupan de sectores concretos y aplican la correspondiente legislación sectorial. A evitar una fragmentación peligrosa y perturbadora que, a la postre, impide realizar una política de conjunto y una actividad administrativa eficaz y coherente de protección de los consumidores se dirigen muchos de los preceptos de esta Ley, no sólo los de las disposiciones generales que ocupan el capítulo I del título II de la Ley, sino otros específicos sobre inspección, medidas no sancionadoras e infracciones y sanciones.

Lo que se pretende es huir de la idea de que el ámbito material de actuación de los órganos de defensa de los consumidores es sólo aquél puramente residual no cubierto por la actuación y competencias de los órganos sectoriales. Error que deriva a su vez de configurar la legislación de consumo como una legislación supletoria de la establecida para cada sector de producción, comercio o prestación de servicios. Lo que se logra es que la legislación de consumo y los órganos administrativos llamados a aplicarla tengan un sentido y un ámbito general y horizontal que afecta a cualesquiera bienes, servicios, actividades o funciones dirigidos a los consumidores, de modo que inevitablemente ha de atravesar a ciertas legislaciones y organizaciones administrativas sectoriales con las que debe compatibilizarse armoniosamente.

VII

La Ley quiere aumentar las competencias locales, sobre todo de los municipios, en la protección de los consumidores. Así queda plasmado en el título III y en los lugares correspondientes del título II, según se trate de competencias de inspección, de la adopción de medidas no sancionadoras o del ejercicio de la potestad sancionadora. Lo hace no sólo para cumplir el mandato constitucional de autonomía local y para satisfacer las legítimas aspiraciones de los municipios andaluces en un ámbito que, a veces, es muy adecuado para su actuación, sino también convencida de que así se puede mejorar la actuación administrativa e incrementar los medios personales y materiales dedicados a la protección de los consumidores y, por tanto, la posición de éstos.

Esta atribución de competencias locales, muy por encima de lo establecido en la legislación estatal supletoria, se quiere, no obstante, que quede limitada a los asuntos de consumo más específicamente locales. Así, respetando al máximo la autonomía local y teniendo en cuenta la diversa capacidad de los municipios, se establece un sistema que no impide la ágil actuación de la Administración autonómica, que, según los casos, se desarrollará en su ámbito propio o completará o suplirá a la local, sin necesidad de complejos y formales mecanismos de sustitución o subrogación. En el fondo, late en el sistema que se instaura el principio de subsidiariedad, pero buscando sobre todo la simplicidad, la eficacia y la rapidez, articulándose mediante una fórmula de competencias concurrentes e indistintas que permitirá en todo caso que la Administración autonómica garantice un nivel homogéneo de protección en Andalucía.

TÍTULO I

Disposiciones generales y principios informadores de los derechos de los consumidores

CAPÍTULO I · Objeto, ámbito de actuación y definiciones

Artículo 1 **Objeto.**

Constituye el objeto de esta Ley la defensa y protección de los consumidores y usuarios en la Comunidad Autónoma de Andalucía, en cumplimiento del mandato establecido en el artículo 51.1 y 2 de la Constitución Española y del ejercicio de la competencia exclusiva que el artículo 18.1.6.ª del Estatuto de Autonomía para Andalucía confiere a la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Artículo 2 Actuación de las Administraciones Públicas.

1. A los efectos de lo dispuesto en el artículo anterior, las Administraciones Públicas de Andalucía garantizarán con medidas eficaces la defensa y protección de los consumidores y usuarios, dentro del ámbito de su competencia.

2. Las Administraciones Públicas de Andalucía velarán especialmente y colaborarán, de acuerdo con la legislación vigente, por la defensa y protección de los consumidores y usuarios en situaciones catastróficas o de emergencia, o de perturbación grave en el abastecimiento o suministro de bienes de primera necesidad y de servicios esenciales para la comunidad.

3. A fin de garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, las Administraciones Públicas de Andalucía fomentarán el asociacionismo de consumo como un instrumento básico de protección al consumidor y usuario.

Artículo 3 Definiciones.

A efectos de esta Ley se entiende por:

a) Consumidores y usuarios: las personas físicas, jurídicas y entidades sin personalidad jurídica que gocen de esa condición de acuerdo con el artículo 3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes complementarias.

Las referencias efectuadas en esta ley a los consumidores se entenderán hechas a las personas consumidoras y usuarias.

b) Destinatarios finales:

Las personas físicas que adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios cuya exclusiva finalidad sea el uso o disfrute personal, familiar o doméstico.

Las personas jurídicas que adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios destinados de forma desinteresada, gratuita o sin ánimo de lucro a sus trabajadores, socios o miembros o para ellas mismas.

Las entidades asociativas sin personalidad jurídica que adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios sin ánimo de lucro.

c) Bienes o servicios: Cualesquiera productos, actividades o funciones, utilizadas por los consumidores, independientemente del carácter individual o social, público o privado, de quienes los produzcan, suministren o los presten.

d) Bienes de primera necesidad y servicios esenciales: Aquellos que por sus singulares características resulten básicos para los consumidores, o sean de uso o consumo común ordinario y generalizado.

e) Órganos de defensa del consumidor: Los órganos administrativos que, en las Administraciones Públicas que tienen atribuidas competencias en materia de defensa y protección de los consumidores, ejercen dichas competencias.

f) Servicios de la sociedad de la información: Aquellos servicios que, de conformidad con la normativa comunitaria y estatal y con las exclusiones que en ellas se establezcan en cada momento, se prestan, generalmente a cambio de una remuneración, sin que las partes estén presentes simultáneamente, por vía electrónica y a petición individual de su destinatario.

Se modifica la letra a) por la disposición final 2 del Decreto-ley 2/2021, de 2 de febrero. Ref. BOJA-b-2021-90044#df-2

CAPÍTULO II · Derechos de los consumidores

Artículo 4 Derechos de los consumidores.

Son derechos de los consumidores, en el ámbito de la aplicación de esta Ley:

1. La efectiva protección frente a las actuaciones que por acción u omisión ocasionen riesgos o daños que puedan afectar a la salud, al medio ambiente, o a la seguridad de los consumidores.

2. La protección, reconocimiento y realización de sus legítimos intereses económicos y sociales.

3. La indemnización y reparación efectiva de daños y perjuicios producidos en los bienes, derechos o intereses que esta Ley tutela, de conformidad con la legislación vigente.

4. La constitución de organizaciones y asociaciones de consumidores a través de las cuales ejercerán:

a) La participación en las actividades de las instituciones públicas andaluzas que directamente les afecten.

b) La audiencia en consulta para la elaboración de las disposiciones de carácter general que puedan interesarles o afectarles.

c) La representación de los derechos e intereses reconocidos y protegidos en esta Ley.

5. La información veraz, suficiente, comprensible, inequívoca y racional sobre las operaciones y sobre los bienes y servicios susceptibles de uso y consumo, de acuerdo con la normativa vigente.

6. La educación y formación en relación con todas las materias que puedan afectarles como consumidores.

7. La especial protección en aquellas situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que puedan encontrarse individual o colectivamente.

Artículo 5 Nulidad de actos y negocios contrarios a la presente Ley.

La exclusión voluntaria de la presente Ley, la renuncia previa a los derechos e intereses en ella reconocidos y los actos en fraude de la misma serán nulos de pleno derecho.

CAPÍTULO III · Derecho a la protección de la salud y la seguridad

Artículo 6 Seguridad de bienes y servicios.

1. Los bienes y servicios destinados a los consumidores en Andalucía deberán estar elaborados y ser suministrados o prestados de modo que no presenten riesgos inaceptables para la salud y la seguridad física. En caso contrario, deberán ser retirados, suspendidos o inmovilizados por procedimientos eficaces.

2. Las Administraciones Públicas de Andalucía velarán para que los consumidores conozcan las condiciones y modos de consumo o empleo de los bienes o servicios, de manera que con su adecuada observancia no se puedan originar previsibles riesgos o daños.

Artículo 7 Vigilancia, control e inspección de las Administraciones Públicas.

Las Administraciones Públicas de Andalucía ejercerán la adecuada vigilancia, control e inspección al objeto de prevenir y sancionar la elaboración, utilización, circulación y oferta en su territorio de sustancias, bienes y servicios que no cumplan las condiciones reglamentariamente exigidas para garantizar la salud y la seguridad de los consumidores, de acuerdo con la legislación vigente.

Artículo 8 Bienes de primera necesidad y servicios esenciales.

Serán objeto de una especial vigilancia, control e inspección los bienes de primera necesidad y los servicios esenciales para la comunidad.

Artículo 9 Medidas de vigilancia especial.

Las Administraciones Públicas de Andalucía, sin perjuicio de las que en cada caso puedan adoptarse, ejercerán medidas de vigilancia especial y permanente para asegurar el cumplimiento de la normativa reguladora sobre:

a) La calidad higiénico-sanitaria de los alimentos y bebidas y de los establecimientos donde se elaboren, almacenen o expendan.

b) El origen, distribución y utilización de los productos tóxicos y sustancias peligrosas.

c) La seguridad y habitabilidad de viviendas y sus servicios comunitarios, tales como fluido eléctrico, gas, agua, saneamiento y ascensor, así como prevención y extinción de incendios.

d) La seguridad y calidad de los medios de transportes públicos de personas o mercancías y, en particular, del transporte escolar.

e) La seguridad en establecimientos públicos considerados como tales por la normativa de aplicación, así como en centros educativos y demás lugares de uso o disfrute comunitario.

f) La composición, grado de inflamabilidad, toxicidad y normas de uso de los productos textiles, así como la seguridad de los productos dirigidos a la infancia.

g) La accesibilidad arquitectónica, urbanística, en el transporte y en la comunicación de las personas con discapacidad.

CAPÍTULO IV · Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales

Artículo 10 Protección de los derechos e intereses de los consumidores.

En el ámbito de esta Ley, la Administración de la Junta de Andalucía comprometerá su política social y económica a la consecución de la máxima satisfacción y respeto de los derechos e intereses legítimos de los consumidores.

Artículo 11 Medidas de protección.

Para la justa protección y adecuada satisfacción de los legítimos intereses de los consumidores, los órganos competentes de la Administración de la Junta de Andalucía adoptarán las medidas precisas para:

a) Asegurar el reconocimiento y apoyo en la Comunidad Autónoma de Andalucía de las organizaciones o asociaciones de los consumidores , con vistas a su participación activa, representación y audiencia.

b) Asistir a los consumidores en el ejercicio de su libre acceso a los bienes y servicios del mercado, en condiciones de equilibrio e igualdad, especialmente, en caso de posición de dominio en el mercado o cuando se trate de servicios esenciales.

c) Garantizar el justo equilibrio de prestaciones en las relaciones económicas de los consumidores con la Administración de la Junta de Andalucía o con entidades o empresas, públicas o privadas, gestoras de servicios públicos dependientes de la Junta de Andalucía.

d) Solicitar de los órganos y autoridades competentes, encargados de controlar y sancionar la actividad publicitaria, el efectivo ejercicio de sus funciones conforme a la legislación vigente, de modo que los consumidores sean destinatarios de una publicidad sujeta a los principios de legalidad, veracidad y autenticidad.

Artículo 12 Sistemas de control e inspección.

Los órganos de defensa del consumidor, sin perjuicio de las competencias atribuidas a otros órganos y de acuerdo con la normativa vigente, vigilarán y desarrollarán sistemas de control e inspección a fin de conseguir en Andalucía:

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

b) El cumplimiento de las normas de calidad en los bienes y servicios ofertados a los consumidores.

c) La legalidad, transparencia y accesibilidad de los precios, sean al contado o a plazos, y condiciones económicas de cualesquiera bienes o servicios que se oferten a los consumidores, así como la participación en concursos o similares, indicando siempre si están incluidos los impuestos. En especial:

La legalidad de los precios de los repuestos de los bienes al aplicarlos en las reparaciones y mano de obra, traslado y visita.

La claridad en los costes y comisiones que se deriven de toda clase de operaciones financieras que, siempre que sea posible y sin perjuicio de otros medios de publicidad legalmente establecidos, habrán de ser advertidos al consumidor con carácter previo a la realización de cada concreta operación, incluso cuando ésta se realice a través de cajeros automáticos.

d) La posibilidad de acceso a los servicios de telecomunicaciones en unas adecuadas condiciones de calidad y a la prestación de estos servicios con respeto a los derechos recogidos en esta Ley.

e) La adecuación estricta a la normativa vigente sobre régimen de comprobación, reclamación, garantía y posibilidad de renuncia o devolución que se ofrezca, prometa o estipule con los consumidores.

f) La efectividad y satisfacción del derecho de los consumidores a un adecuado servicio técnico y a la existencia de repuestos durante el plazo mínimo legalmente establecido en la contratación de bienes de naturaleza duradera.

g) El derecho a la entrega de presupuestos previos, clara y debidamente explicados, en la prestación de servicios técnicos de reparación o mantenimiento de bienes de naturaleza duradera.

h) El derecho a la entrega del documento original o copia acreditativa de las transacciones comerciales o de la correspondiente factura, contraseña, recibo, justificante, sellados y firmados, extendidos con claridad y sencillez, y debidamente desglosados. En caso de venta o contratación de bienes y servicios con carácter masivo y ordinario, se vigilará, controlará e inspeccionará la entrega de billetes mecanizados en los que han de constar necesariamente los datos identificativos del negocio o establecimiento y los signos o claves de los bienes o servicios contratados o adquiridos.

i) La efectiva aplicación y estricto cumplimiento de las disposiciones vigentes referentes a la elaboración, distribución, información, publicidad, promoción, oferta y venta de bienes y servicios.

j) La elección, por parte del consumidor, del sistema de pago correspondiente.

CAPÍTULO V · Derecho a la indemnización y reparación de daños

Artículo 13 Reparación de daños.

Sin perjuicio de las sanciones que procedan, en el procedimiento sancionador podrá exigirse al infractor la reposición de la situación alterada por la infracción a su estado original, la devolución de las cantidades indebidamente percibidas y, en su caso, la indemnización de daños y perjuicios probados causados al consumidor, salvo que el daño haya sido causado por su culpa exclusiva o por la de las personas de las que deba responder civilmente. Una vez determinados dichos daños, serán notificados al infractor para que en el plazo de un mes proceda a su satisfacción, quedando, de no hacerse así, expedita la vía judicial.

Se modifica por la disposición final 2.1 de la Ley 3/2016, de 9 de junio. Ref. BOE-A-2016-6309#df-2

Artículo 14 Promoción del derecho a la reparación de daños.

Los órganos de defensa del consumidor adoptarán aquellas medidas que favorezcan y promuevan la indemnización y reparación de daños a los consumidores, incluyendo entre ellos los procedimientos voluntarios de resolución de conflictos.

Artículo 15 Arbitraje.

1. Las Administraciones Públicas de Andalucía, en el ámbito de sus competencias, ejercerán las funciones que la legislación vigente les atribuya de fomento, gestión y desarrollo del Sistema Arbitral de Consumo, dotándolo para ellos de los medios materiales y humanos necesarios.

2. La Administración de la Junta de Andalucía establecerá los procedimientos que permitan difundir el arbitraje como medio de agilizar la resolución de conflictos en materia de consumo.

3. Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Andalucía, en el ámbito de sus competencias, propiciarán que las entidades o empresas públicas que dependen de ellas y las entidades o empresas privadas que gestionen servicios públicos y de interés general se adhieran al Sistema Arbitral de Consumo.

4. La Junta Arbitral de Consumo de Andalucía es el órgano administrativo de la Administración de la Junta de Andalucía para la gestión del arbitraje institucional de consumo y la prestación de servicios de carácter técnico, administrativo y de secretaría, tanto a las partes como a las personas que desempeñan la función arbitral.

5. El desempeño de la función arbitral participando en los órganos arbitrales, colegiados o unipersonales, una vez finalizado el ejercicio de dicha función en cada procedimiento, con la formalización y firma del laudo, dará derecho a indemnización en los términos y cuantía que establezca la normativa reglamentaria correspondiente.

Se añaden los apartados 4 y 5 por el art. 1 del Decreto-ley 16/2014, de 23 de diciembre. Ref. BOJA-b-2014-90463

CAPÍTULO VI · Derecho de información

Artículo 16 Medidas de protección de la información.

A los efectos de dar protección jurídica al derecho contemplado en este capítulo, las Administraciones Públicas de Andalucía adoptarán medidas eficaces dirigidas a:

a) Facilitar a los consumidores toda clase de información sobre materias o aspectos que les afecten o interesen directamente y, de modo particular, sobre la construcción de viviendas.

b) Asistir a los consumidores frente a las prácticas, métodos y sistemas de publicidad, promoción o comunicación que atenten contra la libre y racional elección entre las ofertas concurrentes en el mercado, sin perjuicio de la aplicación de la normativa vigente.

c) Vigilar que la publicidad dirigida a los menores cumpla los principios y limitaciones establecidos en la normativa vigente.

d) Promover y facilitar el acceso de los consumidores, a través de sus organizaciones o asociaciones, a los medios de comunicación social de los que sea titular la Junta de Andalucía.

e) En los medios de comunicación social de los que sean titulares la Junta de Andalucía y las Administraciones locales se prohibirá la publicidad desleal, engañosa, encubierta o subliminal y aquella que atente a la dignidad humana o de los grupos étnicos, culturales o sociales.

f) Facilitar a los consumidores la información necesaria que les permita identificar los bienes y servicios producidos por empresas andaluzas.

Artículo 17 Obligación de facilitar información.

1. En defensa de los intereses colectivos de los consumidores, y de acuerdo con la normativa vigente, los sujetos responsables de la producción, comercialización, distribución y venta de bienes o prestación de servicios están obligados a ofrecer una información veraz, suficiente y comprensible sobre las características de los mismos, los procedimientos de contratación y todo aquello que afecte a su uso y consumo.

2. La obligación de informar a que se refiere el apartado anterior será igualmente exigible en el mercado inmobiliario de viviendas que se desarrolle en la Comunidad Autónoma de Andalucía, al objeto de que los consumidores puedan conocer de forma concreta, precisa y objetiva la calidad y los sistemas de puesta en obra de los materiales de construcción, de las unidades de obra y de las instalaciones de los servicios de todo tipo, tanto individuales como comunitarios, así como las instrucciones de uso, mantenimiento y conservación.

3. En el ámbito de los servicios de la sociedad de la información, para los efectos de lo previsto en el presente artículo, se estará a lo dispuesto en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, o normativa vigente en su caso, sin perjuicio del cumplimiento de los demás requisitos que en materia de información se establezcan reglamentariamente.

4. Los órganos de defensa del consumidor de la Junta de Andalucía garantizarán y promoverán el derecho a la información en los términos anteriormente indicados y velarán para que los servicios, de la sociedad de la información facilitados por un prestador de servicios establecido en territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía, respeten todas las disposiciones dictadas en defensa de los consumidores.

5. Salvo en los casos en que expresamente se encuentren reglamentados, el secreto de fabricación no podrá ser invocado para incumplir la obligación de informar.

Artículo 18 Obligación de disponer de libro de quejas y reclamaciones, de tramitar y contestar a las mismas.

1. En todos los establecimientos o centros que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía deberá estar a disposición de los consumidores un libro de quejas y reclamaciones, debidamente numerado y sellado por la Administración de la Junta de Andalucía, así como carteles indicativos de su existencia en la forma establecida reglamentariamente.

2. Todas las quejas y reclamaciones que se presenten por escrito deberán ser contestadas por las Administraciones competentes y por los sujetos responsables comprendidos en el artículo 17.1 mediante escrito razonado a los interesados.

Artículo 19 Espacios en medios de comunicación.

Los medios de comunicación social de los que sea titular la Junta de Andalucía dedicarán espacios y programas no publicitarios, a la información de los consumidores.

En tales espacios y programas, de acuerdo con su contenido y finalidad, tendrán acceso y participación las organizaciones y asociaciones de consumidores, así como los sectores, públicos y privados, suministradores de bienes y servicios afectados.

Artículo 20 Oficinas de información al consumidor.

1. A los efectos de lo dispuesto en el artículo 16 a), se crearán Oficinas de Información al Consumidor de titularidad pública.

2. Las Oficinas de Información al Consumidor de titularidad pública son órganos de información, orientación y asesoramiento a los consumidores, en el ámbito de la Comunidad Autónoma Andaluza.

3. Son funciones de estas Oficinas de Información al Consumidor y Usuario:

a) La información, ayuda y orientación a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos.

b) La recepción, registro y acuse de recibo de denuncias, reclamaciones y solicitudes de arbitraje de los consumidores, y su remisión a las entidades u órganos correspondientes.

c) Servir de cauce de mediación voluntaria en conflictos.

d) Elevar consulta a los Consejos Provinciales o al Consejo Andaluz de Consumo en aquellos asuntos que se consideren de interés o relevancia para los consumidores.

e) Suministrar, a través de los órganos competentes en materia de consumo de la Administración de la Junta de Andalucía, la información requerida por las distintas Administraciones Públicas.

f) Recibir peticiones concretas, elevando éstas a las autoridades competentes, a fin de modificar algunos de los servicios que prestan, o bien establecer otros nuevos si se consideran necesarios.

g) Facilitar a los consumidores, así como a las organizaciones o asociaciones de éstos, los datos referentes a registro y autorización de bienes o servicios, así como de los que se encuentren suspendidos, retirados o prohibidos por su riesgo o peligrosidad ; facilitar información sobre sanciones firmes, impuestas en el plazo de tres años, por infracciones contra los derechos de los consumidores y la regulación de los precios y condiciones de bienes o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

h) Realizar campañas informativas tendentes a conseguir un mejor conocimiento por parte de los consumidores en relación con sus derechos y obligaciones, así como desarrollar programas dirigidos a mejorar el nivel de educación específica y formación de los mismos.

Para el desarrollo de las campañas y programas podrá contarse con las propuestas y colaboración de las organizaciones o asociaciones de consumidores existentes dentro del ámbito de su actuación.

i) Asistir y apoyar a las organizaciones y asociaciones de consumidores, así como facilitar a los consumidores toda la información necesaria sobre la existencia y actividades de las mismas, potenciando así el asociacionismo de aquéllos.

j) Disponer de documentación técnica y jurídica sobre temas de consumo, así como potenciar su investigación y estudio.

4. Queda prohibida toda forma de publicidad no institucional expresa o encubierta en las Oficinas de Información al Consumidor a las que se refiere este artículo.

Artículo 21 Oficinas Municipales de Información al Consumidor.

1. La creación y ubicación de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor se efectuará atendiendo a los criterios de eficacia y de mayor proximidad a los consumidores.

2. La Administración de la Junta de Andalucía fomentará especialmente la creación de Oficinas Municipales de Información al Consumidor:

a) En las mancomunidades o agrupaciones de municipios.

b) En todos los municipios capitales de provincia de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

c) En los distintos distritos municipales de las ciudades de más de cincuenta mil habitantes.

d) En los municipios de más de 20.000 habitantes.

e) En los municipios de alto grado de población flotante, en la forma en que se establezca reglamentariamente.

Artículo 22 Participación de las Diputaciones Provinciales.

Las Diputaciones Provinciales, dentro de su ámbito territorial, podrán asumir la función de información y orientación a los consumidores en aquellos municipios donde no se dispongan de Oficinas Municipales de Información al Consumidor, pudiendo llevarlas a cabo en colaboración con las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios.

Artículo 23 Coordinación de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor.

La Administración de la Junta de Andalucía, a través de la Consejería competente en materia de protección a los consumidores, coordinará la labor de las Oficinas de Información al Consumidor de titularidad pública y podrá prestar a las mismas el apoyo técnico y económico necesario para su implantación y funcionamiento, en los términos que reglamentariamente se determine.

CAPÍTULO VII · Derecho a la Educación y a la Formación

Artículo 24 Programas de educación y formación.

Para la adecuada satisfacción de los derechos de educación y formación de los consumidores, las Administraciones Públicas de Andalucía organizarán, promoverán e incentivarán, en la forma que reglamentariamente se determine, programas de educación y formación a los consumidores en Andalucía para contribuir a:

a) El desarrollo de la capacidad de ejercer una elección libre y racional de los bienes y servicios ofertados, así como una correcta y más beneficiosa utilización de los mismos.

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

c) El desarrollo de la conciencia individual y colectiva sobre la necesidad de adecuar las pautas de consumo a la utilización racional de los recursos naturales.

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

e) La formación especializada de educadores y enseñantes en materia de consumo.

f) La divulgación del conocimiento básico y elemental de la presente Ley.

Artículo 25 Educación en materia de consumo.

La Administración de la Junta de Andalucía, a través de la Consejería competente en materia educativa, fomentará la incorporación en el diseño curricular correspondiente como materia transversal, la educación en temas de consumo, en los diferentes niveles educativos, en la forma que se ajuste a la finalidad pedagógica de cada uno de los mismos.

Artículo 26 Programas de formación.

Los órganos de defensa del consumidor de la Junta de Andalucía desarrollarán y coordinarán programas de formación para educadores, consumidores y, especialmente, para los cuadros técnicos de las organizaciones y asociaciones de consumidores y usuarios, así como el desarrollo de actividades de especialización para el personal de las Administraciones Públicas de Andalucía vinculado al área de consumo. Las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios serán oídas en la elaboración de los citados programas.

CAPÍTULO VIII · Derecho de participación, representación y audiencia

Artículo 27 Formación en medios de comunicación.

Los medios de comunicación social de los que sea titular la Junta de Andalucía dedicarán en sus respectivas programaciones espacios no publicitarios, destinados a la educación y formación de los consumidores, en la forma que reglamentariamente se determine, pudiéndose contar para ello con colaboración las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios.

Artículo 28 Organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios.

Las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios de Andalucía, constituidas de conformidad con la legislación vigente, son cauces de participación en los asuntos públicos de la Comunidad Autónoma de Andalucía que les afecten, así como de representación, consulta y defensa de los derechos e intereses de los consumidores.

Artículo 29 Consideración de organización o asociación de consumidores y usuarios.

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

2. Asimismo, se consideran organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios, a los efectos de esta Ley, las entidades constituidas en Andalucía exclusivamente por consumidores con arreglo a la Ley de Cooperativas Andaluzas que reúnan las siguientes condiciones:

a) Incluir dentro de su objeto social, en los Estatutos, la defensa, asistencia, información, educación y formación de sus miembros como consumidores.

b) Formar un fondo social integrado por las aportaciones de los socios y por el 15%, como mínimo, de los excedentes netos de cada ejercicio económico, destinado exclusivamente a la defensa, información, educación y formación de los socios, en materias relacionadas con el consumo.

Artículo 30 Condiciones para el acceso a beneficios.

1. Las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios de Andalucía podrán gozar de los beneficios que les reconoce la presente Ley y sus disposiciones de desarrollo cuando reúnan las siguientes condiciones:

a) Figurar inscrita en el Registro Público de Asociaciones y Organizaciones de Consumidores y Usuarios de Andalucía.

b) Aplicar los medios de fomento y ayuda que se les otorgue para tal fin a la exclusiva defensa de los consumidores.

c) Tener un funcionamiento democrático en todo lo relacionado con la toma de decisiones, elección de los órganos directivos y elaboración de los programas de actividades.

d) Cumplir los requisitos que reglamentariamente se establezcan para cada tipo de beneficios, teniendo en cuenta, entre otros, criterios de implantación territorial, número de asociados y programas de actividades a desarrollar.

2. No podrán disfrutar de los beneficios a los que alude el apartado anterior, en los términos que reglamentariamente se determine, las organizaciones o asociaciones de consumidores que incluyan como asociados a personas jurídicas con ánimo de lucro, perciban ayudas o subvenciones de empresas o agrupaciones de empresas suministradoras de bienes o servicios a los consumidores, o efectúen publicidad no exclusivamente informativa de dichos bienes o servicios.

Artículo 31 Derechos de las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios.

Son derechos de las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios en Andalucía:

1. Ejercer las correspondientes acciones judiciales y extrajudiciales en defensa de los socios, de la asociación y de los intereses colectivos de los consumidores en general, de conformidad con la legislación aplicable.

2. Solicitar y poder ser declaradas de utilidad pública y gozar de las correspondientes exenciones y bonificaciones fiscales legalmente establecidas.

3. Representar a los consumidores en los órganos de participación, consulta y concertación donde les corresponda estar presentes del modo que reglamentariamente se determine.

4. Solicitar y obtener información de las Administraciones Públicas de Andalucía, que las apoyarán en la consecución de sus fines, especialmente en el ámbito de la información y educación de los consumidores.

5. Percibir las ayudas públicas y otras medidas de apoyo y fomento, que desde las distintas Administraciones Públicas se destinen, en cumplimiento de las obligaciones que les competen en el marco de la protección de los consumidores y fomento de sus organizaciones o asociaciones representativas.

6. Promover el ejercicio de las acciones tendentes a solicitar en procedimientos administrativos el cese de prácticas engañosas o fraudulentas en la oferta, promoción y publicidad de bienes y servicios realizadas en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

7. Exigir la rectificación pública de las comunicaciones e informaciones publicitarias engañosas o ilícitas y ejercitar en estos casos el correspondiente derecho de réplica, de acuerdo con la normativa vigente.

8. Integrarse en agrupaciones o federaciones con idénticos fines y de ámbito territorial más amplio.

Artículo 32 Deberes de las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios.

1. Las organizaciones y asociaciones de consumidores y usuarios ajustarán sus actuaciones a los principios de buena fe y lealtad, no pudiendo divulgar datos que no se encuentren respaldados por acreditaciones, resultados analíticos o controles de calidad suficientemente contrastados.

2. Sin perjuicio de la responsabilidad civil y penal en que pudieran incurrir las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios, será causa de supresión del apoyo oficial que reciban y de suspensión temporal o definitiva en el Registro Público de Asociaciones y Organizaciones de Consumidores y Usuarios de Andalucía la divulgación, por parte de éstas, de informaciones erróneas, producidas por dolo o negligencia, y que ocasionen a los fabricantes, productores o distribuidores daños o perjuicios.

3. De acuerdo con la normativa estatal, los suministradores de bienes o los prestadores de servicios tienen derecho a exigir rectificación pública o cesación de actividades temerarias de las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios.

4. Las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios colaborarán con las Administraciones Públicas de Andalucía en la consecución conjunta de los objetivos de la presente Ley.

5. Igualmente garantizarán a los consumidores y usuarios de Andalucía una eficaz protección jurídica, ordenada a la reparación e indemnización por los daños y perjuicios que puedan sufrir como consecuencia de la adquisición, uso o disfrute de los bienes y servicios que se pongan a su disposición en el mercado, de acuerdo con lo establecido en la legislación general del Estado en materia de garantías y responsabilidades.

Artículo 33 Representación en órganos públicos de la Junta de Andalucía.

Los consumidores deberán estar representados, por medio de las organizaciones o asociaciones de consumidores legalmente constituidas en Andalucía, en la forma que reglamentariamente se determine, en los órganos de la Administración Pública de la Junta de Andalucía cuyo objeto les afecte directamente.

Artículo 34 Trámite de audiencia a organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios.

1. Las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios radicadas en la Comunidad Autónoma de Andalucía habrán de ser oídas en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general de la Junta de Andalucía relativas a materias que afecten directamente a los consumidores. Será preceptiva su audiencia en consulta en los siguientes casos:

a) Elaboración de las disposiciones de desarrollo de la presente Ley.

b) Propuestas de las tarifas de servicios públicos que se encuentren sujetas legalmente al control de la Administración de la Junta de Andalucía.

2. Se entenderá cumplido el preceptivo trámite de audiencia respecto de ellas cuando las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios se encuentren representadas en los órganos colegiados que informen o participen en la elaboración de las disposiciones normativas o adopción de actos administrativos. En los demás casos, el citado trámite de audiencia se entenderá cumplido cuando éste se dirija al Consejo de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.

Artículo 35 Fomento de la colaboración.

La Administración de la Comunidad Autónoma fomentará la colaboración entre organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios, sindicatos de trabajadores y las organizaciones empresariales de Andalucía.

CAPÍTULO IX · Situaciones de inferioridad

Artículo 36 Actuación frente a situaciones de inferioridad.

Los órganos de defensa del consumidor promoverán las medidas adecuadas para remediar las situaciones de desventaja de los consumidores en el mercado, por razón de edad, discapacidad, deficiencias de formación, desigualdad con las empresas, lugar de residencia o cualquier otra análoga.

Artículo 37 Medidas especiales ante los servicios de la sociedad de la información.

Los órganos de defensa del consumidor promoverán las medidas necesarias para evitar desequilibrios y desventajas de los consumidores en el uso de los servicios de la sociedad de la información.

CAPÍTULO X · Órganos de consulta, mediación y participación

Artículo 38 Consejo Andaluz de Consumo y Consejos Provinciales de Consumo.

1. El Consejo Andaluz de Consumo y los Consejos Provinciales de Consumo son órganos consultivos, de participación, de mediación, de diálogo y de concertación en materia de defensa de los consumidores, recibiendo para ello el apoyo necesario de la Administración de la Junta de Andalucía.

2. Estos Consejos estarán integrados, en la forma que reglamentariamente se determine, por representantes de las organizaciones o asociaciones de consumidores, de las organizaciones empresariales y de las Administraciones Públicas de Andalucía.

3. El Consejo Andaluz de Consumo podrá delegar sus funciones en los órganos subordinados de ámbito sectorial que pudieran establecerse.

4. Cada Consejo Provincial desempeñará sus funciones dentro de su ámbito territorial, debiendo elevar al Consejo de Andaluz de Consumo aquellas cuestiones que excedan dicho ámbito o cuya relevancia así lo justifique.

5. Reglamentariamente se establecerá el régimen jurídico de actuación del Consejo Andaluz de Consumo y de los Consejos Provinciales de Consumo.

Artículo 39 Consejo de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.

1. El Consejo de los Consumidores y Usuarios de Andalucía se constituye como el máximo órgano de consulta y participación de los consumidores en la Comunidad Autónoma de Andalucía, sin perjuicio de lo previsto en relación con el Consejo Andaluz y los Consejos Provinciales de Consumo.

2. Este Consejo, adscrito a la Dirección General competente en materia de defensa de los consumidores, estará integrado por los representantes de las organizaciones o asociaciones de consumidores que cumplan con los requisitos establecidos por la presente Ley para ser consideradas como tales. Su composición, estructura y competencias de consulta y participación se determinarán reglamentariamente.

3. El Consejo de Consumidores y Usuarios de Andalucía será consultado preceptivamente en la tramitación de disposiciones de carácter general relativas a materias que afecten directamente a los consumidores en los términos establecidos en el artículo 34 de esta Ley. Este Consejo tendrá además las siguientes funciones:

a) Formular cuantas propuestas deban ser consideradas de interés en materia de protección de los consumidores.

b) Asesorar a los órganos de las distintas Administraciones Públicas con competencias en materia de protección de los consumidores.

c) Solicitar información a las Administraciones Públicas competentes sobre materias de interés general o sectorial que afecten a los consumidores.

d) Cuantas otras funciones se le asignen reglamentariamente.

TÍTULO II

Disciplina de mercado y derechos de los consumidores

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 40 Vigilancia del cumplimiento de los derechos de los consumidores.

1. Los órganos de defensa del consumidor de la Comunidad Autónoma de Andalucía velarán para hacer efectivos los derechos de los consumidores consagrados en esta Ley y en la legislación sectorial correspondiente.

2. Dichos órganos, en los casos de incumplimiento de las referidas normas que sean susceptibles de lesionar o poner en peligro de cualquier forma los derechos de los consumidores, adoptarán las medidas previstas en esta Ley y en la legislación general de protección de los consumidores que en cada caso sean pertinentes o ejercerán las acciones judiciales que procedan o actuarán de conformidad con lo establecido en el artículo siguiente.

Artículo 41 Comunicación a otros órganos.

1. Los órganos de defensa del consumidor podrán instar de otros órganos el ejercicio de potestades que le atribuyan las legislaciones sectoriales cuando se estime necesario para la defensa de los derechos de los consumidores.

Cuando se inste la actuación de otros órganos de la Administración de la Junta de Andalucía, Entidades locales de Andalucía o entes dependientes de aquélla o de ésta, deberán responder en el plazo de un mes indicando las decisiones adoptadas o las razones por las que estiman que no procede o no les corresponde realizar actuación alguna.

2. En la misma forma procederán dirigiéndose a los colegios profesionales o a las autoridades de las que dependan todo tipo de servicios públicos cuando entiendan que aquéllos o éstas deban ejercer sus competencias para garantizar, en sus respectivos ámbitos, los derechos de los consumidores o para imponer las correcciones que procedan.

CAPÍTULO II · Control e inspección

Artículo 42 Inspecciones de las Administraciones Públicas con incidencia en Consumo.

1. La Administración de la Junta de Andalucía y las Administraciones locales, en el ámbito de sus respectivas competencias, desarrollarán las inspecciones necesarias para vigilar y garantizar que quienes producen, distribuyen o comercializan bienes o servicios, o quienes colaboran con aquellos, cumplan los deberes, prohibiciones y limitaciones establecidos por la ordenación de los distintos sectores de actividad cuya inobservancia pueda lesionar los intereses generales protegidos por esta Ley.

2. Las informaciones que afecten a los consumidores, obtenidas en el curso de las distintas actividades inspectoras por las Administraciones Públicas de Andalucía, se pondrán en conocimiento de los órganos de defensa del consumidor al objeto de facilitar el correcto ejercicio de sus competencias.

3. La actividad de inspección puede recaer sobre todos los bienes y servicios que se ofrecen o están destinados a ofrecerse a los consumidores, así como sobre las materias primas empleadas, los establecimientos y las maquinarias de toda clase utilizados para su producción, distribución y comercialización. La perfección y ejecución de los contratos será objeto de inspección en cuanto las mismas puedan dar lugar al ejercicio de potestades administrativas.

Artículo 43 Inspección de Consumo.

1. La actividad de inspección a que se refiere el artículo anterior se podrá desarrollar por la Inspección de Consumo de la Junta de Andalucía, integrada y dependiente de las Delegaciones Provinciales de la Consejería competente en materia de protección a los consumidores, pero ello sin perjuicio de las inspecciones que, para ciertos sectores o aspectos, correspondan a otras Administraciones Públicas o a otros órganos o servicios de la propia Junta de Andalucía.

2. La Inspección de Consumo de la Junta de Andalucía desarrollará su actividad, preferentemente, en la fase de comercialización, para comprobar que se cumplen los deberes, prohibiciones y limitaciones establecidos directamente para la protección de los consumidores.

3. Los municipios de Andalucía podrán desarrollar la actividad de inspección a que se refiere el apartado anterior por sus propios Servicios de Inspección.

4. Si los Servicios de Inspección de Consumo detectan irregularidades ante las que deban ejercer sus competencias otros órganos o Administraciones Públicas, se remitirá la correspondiente acta de inspección o copia debidamente diligenciada.

Artículo 44 Organización y funcionamiento de la Inspección de Consumo.

1. La organización y funcionamiento interno de la Inspección de Consumo de la Junta de Andalucía se desarrollará reglamentariamente y responderá a los principios de jerarquía, profesionalización y especialización.

Los inspectores de Consumo serán funcionarios y, en el ejercicio de sus funciones, tendrán la condición de agentes de la autoridad y las potestades y competencias que se prevén en esta Ley.

2. Las Administraciones locales, en lo referente al desarrollo de las competencias de defensa del consumidor, se organizarán en la forma que estimen adecuada. No obstante, deberán comunicar a la Dirección General de Consumo de la Junta de Andalucía su organización, su ámbito funcional y los medios personales y materiales con los que cuentan.

3. La Policía Local y la Unidad Adscrita de la Policía Nacional a la Junta de Andalucía colaborarán en las funciones de Inspección de Consumo en los términos que se determine.

4. Los inspectores de Consumo tendrán en el ejercicio de sus funciones las potestades que se les reconocen en esta Ley y habrán de ejercerlas, acreditando su condición, en todo caso, con la debida proporcionalidad y de manera que se perturbe, sólo en la medida necesaria, el desarrollo de la actividad inspeccionada y la de los sujetos privados que deban colaborar.

5. En todo caso se observará estrictamente el deber de sigilo profesional.

Artículo 45 Coordinación de los Servicios de la Inspección de Consumo.

Los Servicios de Inspección en materia de consumo, tanto de la Administración de la Junta de Andalucía como de las Corporaciones locales, actuarán coordinadamente, colaborarán entre sí y prestarán la asistencia que les requieran los órganos de cualesquiera Administraciones Públicas para el ejercicio de sus competencias en defensa del consumidor cuando se trate de realizar diligencias que les correspondan por razón de la materia o del territorio.

Artículo 46 La actividad inspectora de Consumo.

La actividad de inspección se desarrollará en la forma y momento que mejor permita conocer la realidad y por los medios que en cada caso se consideren más adecuados, tales como la observación de las ofertas o la publicidad en cualquier medio de comunicación o servicio de la sociedad de la información, la demanda de bienes o servicios, incluso los ofrecidos a distancia, la indagación entre los consumidores o los empresarios que puedan suministrar datos de interés, la consulta de registros y archivos públicos, el examen de documentos o de otro material escrito, las visitas a los establecimientos o lugares en que se oferten bienes o servicios, la toma de muestras o comprobación de aparatos, o cualquier otro medio que permita la averiguación de hechos relevantes para la defensa de los consumidores.

Además de la labor de vigilancia, control general, inspección y de investigación ante indicios de irregularidad, la Inspección de Consumo tendrá las siguientes funciones:

a) Informar a los inspeccionados sobre sus deberes y la forma de cumplimiento de las normas.

b) Advertir al inspeccionado de la situación irregular en la que se encuentra e indicar un plazo prudencial para que realice las modificaciones necesarias.

c) Proponer a los órganos competentes las medidas que consideren adecuadas a las irregularidades que hayan detectado y colaborar en su ejecución en la forma que en cada caso se determine. Los inspectores de Consumo, además, podrán adoptarlas provisionalmente en casos de urgencia según lo dispuesto en esta Ley.

d) Realizar las actuaciones previas a un eventual procedimiento sancionador o de otro tipo que juzgue necesarias el órgano competente para la incoación.

e) Colaborar en los procedimientos administrativos sancionadores o de otro tipo practicando las diligencias que ordene el instructor.

f) Colaborar en la toma o suministro de datos con finalidad estadística o de estudios de mercado.

Artículo 47 Facultades de la inspección y acceso a establecimientos y documentos.

1. El personal de los Servicios de Inspección de Consumo estará facultado para:

a) Acceder sin previo aviso a los locales y dependencias en los que se realicen actividades que afecten a los consumidores. En el caso de apreciar indicios de irregularidad que lo justifiquen, los inspectores de Consumo podrán acceder a los lugares en que pudieran encontrarse pruebas relevantes, aunque no estén abiertos al público en general, y ello sin perjuicio de la necesidad de contar, en su caso, con el consentimiento del afectado o con autorización judicial.

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

c) Requerir por escrito u oralmente la remisión a las oficinas administrativas de la documentación necesaria.

d) Requerir la presencia de los inspeccionados o sus representantes en las dependencias administrativas, a fin de comprobar las diligencias de inspección.

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

2. En el ejercicio de sus funciones, los inspectores de Consumo deberán identificarse previamente en su condición, salvo en aquellos casos en que la finalidad de la inspección pudiera frustrarse por tal motivo. En estos supuestos, se determinarán por escrito las causas que justifiquen dicha actuación. Cuando resulte necesario, la actuación inspectora podrá continuar sin la identificación previa hasta que, en su caso, se detecten las infracciones que se persiguen.

3. La identificación del inspector será siempre necesaria para ejercer potestades, hacer requerimientos y advertencias, imponer deberes, imponer la colaboración del sujeto inspeccionado y para todas las diligencias que practique dentro de un procedimiento sancionador por orden del instructor.

Se modifica el apartado 2 por la disposición final 2.2 de la Ley 3/2016, de 9 de junio. Ref. BOE-A-2016-6309#df-2

Artículo 48 Toma de muestras.

1. Reglamentariamente se establecerá el procedimiento a seguir en la toma de muestras realizadas por los órganos de defensa del consumidor.

2. Las muestras podrán estar constituidas por un único ejemplar en el caso de bienes que se sometan a ensayos para determinar su seguridad o aptitud funcional. En este caso se notificará previamente a todas las partes interesadas la realización de estos ensayos, al objeto de que puedan presenciarlos y efectuar cuantas alegaciones estimen oportunas.

3. La Administración pagará el valor de coste de los bienes objeto de toma de muestras al establecimiento que lo comercializa, excepto si presenta irregularidades o si se carece de factura acreditativa de la compra, en cuyo caso no habrá de abonarse importe alguno. A tales efectos, el valor de coste de los bienes objeto de toma de muestras vendrá establecido conforme al precio que conste en la factura de adquisición del producto por parte del establecimiento que los suministra.

Cuando los bienes no presenten irregularidades, la Administración podrá disponer de los mismos para su cesión a aquellas entidades benéficas que lo soliciten.

Se modifica el apartado 3 por la disposición final 2.3 de la Ley 3/2016, de 9 de junio. Ref. BOE-A-2016-6309#df-2

Artículo 49 Colaboración con los Servicios de Inspección.

1. Los inspectores de Consumo podrán solicitar el apoyo de cualquier otra autoridad y de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad cuando haya resistencia u obstrucción a su actividad.

2. Los poderes públicos, las empresas y organizaciones y asociaciones de consumidores suministrarán, si son requeridos para ello, la información que les soliciten los Servicios de Inspección de Consumo para la averiguación de los hechos lesivos de los derechos de los consumidores y sus responsables, salvo cuando haya causa legal que lo impida. La negativa a facilitar información a la Inspección de Consumo deberá comunicarse motivadamente a ésta.

Con la misma finalidad, los inspectores tendrán acceso a los registros y archivos administrativos de conformidad con la normativa que regule dicho acceso.

3. Cuando inspeccionen empresas o servicios públicos, los inspectores actuarán con independencia funcional de los órganos a los que correspondan la dirección, gestión o controles administrativos internos.

Artículo 50 Deberes de los sujetos inspeccionados.

Los sujetos sometidos a inspección, así como sus empleados, tendrán el deber de permitir y facilitar las actuaciones de la inspección realizadas conforme a los artículos precedentes, así como de suministrar la información que recabe la inspección.

Asimismo deberán comparecer por sí o por la persona que designen en las oficinas administrativas o en el lugar adecuado para proseguir la inspección a fin de completar las diligencias a que se refieren los apartados anteriores.

Artículo 51 Actas de inspección.

1. Los inspectores de Consumo deberán levantar actas de sus visitas o de sus otras actuaciones de investigación o de control.

2. En las actas, además de la identificación del inspector actuante, lugar y fecha, se harán constar todos los hechos y datos objetivos que considere relevantes para las decisiones que haya que tomar con posterioridad. También recogerá, si se produjeran, las manifestaciones que el compareciente quiera hacer constar.

3. Las actas de inspección son documentos públicos y deberán ir, en todo caso, firmadas por el inspector que las realice.

4. Cuando en la inspección haya estado presente el titular o un representante o un empleado de la empresa, se le entregará copia y firmará el acta como simple reconocimiento de esa presencia, sin que suponga reconocimiento de las irregularidades reflejadas ni aceptación de ninguna de las medidas.

5. En el acta, el inspector puede hacer requerimiento para que en un plazo no superior a diez días sean subsanadas simples irregularidades que no causen perjuicio directo a los consumidores.

Artículo 52 Valor probatorio de las actas de inspección.

1. De conformidad con lo previsto en el artículo 137 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los hechos constatados personalmente por los inspectores de Consumo y recogidos en las actas tendrán valor probatorio, salvo prueba en contrario.

2. El valor reconocido en el apartado anterior a las actas de la Inspección de Consumo se extiende a los procedimientos que tramiten otras autoridades administrativas para la aplicación de otras leyes que directamente afecten a intereses de los consumidores. Asimismo, las actas levantadas por otros servicios de inspección tendrán la misma consideración en los procedimientos seguidos para la aplicación de esta Ley.

Artículo 53 Análisis de muestras.

1. Los análisis, ensayos o pruebas sobre productos, instalaciones o servicios cuyos resultados vayan a incorporarse a procedimientos tramitados por las autoridades de Consumo, incluidos los estudios de mercado, se llevarán a cabo conforme al procedimiento y requisitos que se establezcan reglamentariamente.

2. Estas actividades serán realizadas por organismos o laboratorios de ensayo de titularidad pública con la adecuada capacidad técnica o por laboratorios u otras entidades de control privados que cuenten con las oportunas acreditaciones para el tipo de análisis o ensayo y el ámbito de que se trate, o por los propios inspectores de Consumo cuando así proceda.

3. En el caso de que los análisis, ensayos o pruebas se efectúen por iniciativa de los órganos de defensa del consumidor, éstos se realizarán preferentemente en laboratorios u organismos de titularidad pública.

4. Los laboratorios u organismos de control que realicen análisis, controles o pruebas que hayan de surtir efecto en procedimientos tramitados por las autoridades de Consumo cumplirán los plazos que en aquéllos se establezcan, estarán obligados a prestar la colaboración que se les requiera y a cumplir con cualesquiera otros deberes u obligaciones que reglamentariamente se establezcan.

5. Los gastos que se deriven de la realización del análisis contradictorio serán por cuenta de quien los promueva; los originados por la realización de los análisis inicial y dirimente serán por cuenta de la empresa en caso de que presenten irregularidades, y por la Administración, en caso contrario.

Se añade el apartado 5 por la disposición final 2.4 de la Ley 3/2016, de 9 de junio. Ref. BOE-A-2016-6309#df-2

Artículo 54 Entidades colaboradoras.

1. De conformidad con lo que se establezca reglamentariamente, podrán existir entidades colaboradoras de los órganos de defensa del consumidor para la realización de análisis comparativos, estudios de mercado y cualesquiera otras actuaciones que reglamentariamente se prevean para una más eficaz protección de los derechos de los consumidores. En ningún caso se podrá atribuir a estas entidades la facultad de levantar actas de inspección.

2. Reglamentariamente se establecerán y concretarán los requisitos, obligaciones y funciones de las entidades colaboradoras de los órganos de defensa del consumidor, que en todo caso quedarán sometidas a una supervisión y control permanente por parte de éstos.

Artículo 55 Realización de estudios y publicidad de sus resultados.

1. Los órganos competentes en materia de consumo realizarán, directamente, estudios, comparaciones, ensayos, análisis o controles, en orden de la eficaz protección de los intereses de los consumidores.

2. También las entidades colaboradoras o, en su caso, organizaciones y asociaciones de consumidores podrán realizar esas mismas actuaciones con el objetivo de facilitar a los consumidores la información que resulte de ellas.

3. Cuando la Administración realice estas actuaciones directamente, el personal que las lleve a cabo podrá no identificarse para la solicitud de servicios, obtención de información, o adquisición de productos, salvo que sea estrictamente necesario.

4. Para la realización de estas actividades harán uso de procedimientos y métodos normalizados. Si éstos no existieran, se emplearán aquéllos recomendados nacional o internacionalmente o los que garanticen un resultado más exacto.

5. En el supuesto de que en la publicación de los estudios se pretendan ofrecer datos de identificación del producto, actividad o servicio, y se precise la realización de análisis, ensayos o controles, se seguirán los procedimientos reglamentariamente establecidos.

6. Los órganos de defensa del consumidor publicarán, si lo estimaran necesario, los resultados de estas actividades, a través de los medios que consideren más adecuados, ello sin perjuicio de que las irregularidades que se detecten, en su caso, deberán ponerse éstas en conocimiento de los sujetos responsables.

7. Se prohíbe la utilización en publicidad de los resultados obtenidos por la realización de las actividades reguladas en el presente artículo.

Artículo 56 Comisión Coordinadora de las Inspecciones de Bienes y Servicios.

1. Se creará, por decreto del Consejo de Gobierno, a propuesta del titular de la Consejería de la que dependa la defensa de consumidores, la Comisión Coordinadora de las Inspecciones de Bienes y Servicios de la Junta de Andalucía para garantizar la necesaria coordinación de las actividades y colaboración entre los distintos servicios de inspección de la Junta de Andalucía, que asegure la eficaz y eficiente utilización de los recursos disponibles en beneficio de los consumidores.

2. La composición, competencias, funcionamiento y forma de adopción de acuerdos de la Comisión Coordinadora de las Inspecciones de Bienes y Servicios se determinarán reglamentariamente.

Artículo 57 Códigos de buenas prácticas.

1. Se fomentará la adopción de los códigos de buenas prácticas regulados en este artículo como instrumento para la protección de los derechos de los consumidores y de mejora de la regulación del mercado.

2. Estos códigos se elaborarán por representantes de las asociaciones empresariales más representativas en la materia, de las organizaciones y asociaciones de consumidores, de los órganos de defensa del consumidor de la Junta de Andalucía y de otros colectivos cuyos intereses puedan verse afectados.

3. Si se ha manifestado la adhesión en la oferta, promoción o publicidad a los códigos de buenas prácticas, su incumplimiento constituirá infracción administrativa.

CAPÍTULO III · Medidas administrativas preventivas

Artículo 58 Actuación de la Administración frente al riesgo para la salud y seguridad.

1. La Administración adoptará las medidas previstas en este capítulo con la máxima celeridad para garantizar la salud o la seguridad de los consumidores, cuando existan claros indicios de riesgo.

2. Todas las medidas que se adopten de conformidad con el presente capítulo deberán ser adecuadas y proporcionadas al riesgo que afronten y lo menos restrictivas de la libre circulación de mercancías y de la libertad de empresa.

3. La instrucción de causa penal no será obstáculo para que la Administración adopte, modifique, confirme, levante o ejecute las medidas previstas en este capítulo.

4. Cuando sea posible y suficiente para asegurar con eficacia los intereses generales perseguidos, la Administración podrá optar por la colaboración voluntaria de los particulares y por la concertación con ellos o con los sectores implicados.

5. La adopción de las medidas incluidas en este capítulo, que no tienen carácter sancionador, no excluye la iniciación del procedimiento sancionador cuando proceda.

Artículo 59 Actuación de los órganos de defensa del consumidor para garantizar la salud y seguridad de los consumidores.

1. Ante situaciones de riesgo inaceptable para la salud de los consumidores por la elaboración, distribución o comercialización de cualesquiera bienes o servicios peligrosos, los órganos de defensa de los consumidores tan sólo podrán adoptar medidas cautelares, que deberán ser comunicadas a la autoridad sanitaria, a efectos de su confirmación, de acuerdo con lo establecido en la normativa sectorial de salud.

2. Ante situaciones de riesgo inaceptable para la seguridad de los consumidores, los órganos de defensa de los consumidores deberán adoptar las medidas necesarias para eliminar o reducir, en su caso, dicho riesgo. Estas medidas podrán consistir en:

a) Establecer condiciones previas a la comercialización que favorezcan la seguridad del producto.

b) Suspender o prohibir la oferta, promoción o venta.

c) Inmovilizar cautelarmente o retirar los bienes ofertados a los consumidores y, si fuese necesario, acordar su destrucción en condiciones adecuadas.

d) Clausurar establecimientos.

e) Establecer medidas que garanticen la plena eficacia de las anteriores.

Artículo 60 Presunción de riesgo para la salud o seguridad.

Se presumirá, salvo prueba en contrario, la existencia de un riesgo inaceptable ante el funcionamiento de establecimientos o la comercialización de bienes y servicios que no cuenten con las autorizaciones o controles preventivos necesarios, establecidos por la legislación vigente, por razones de salud o seguridad.

El hecho de que los bienes o servicios no sean contrarios a los reglamentos que establezcan sus condiciones o, incluso, hayan superado los controles administrativos obligatorios no impedirá la adopción excepcional de las medidas previstas en este capítulo, si, pese a ello, pueden resultar peligrosos para la salud o la seguridad de los consumidores.

Artículo 61 Actuación de los órganos de defensa del consumidor para garantizar los intereses económicos y sociale de los consumidores.

Ante situaciones de lesión real de los intereses económicos y sociales de los consumidores o de su derecho a la información, los órganos de defensa del consumidor podrán imponer condiciones previas, suspender o prohibir las actividades, ofertas, promociones, ventas o suministros de bienes o servicios cuando haya fraudes o falta sustancial de las informaciones obligatorias o incumplimiento de la normativa aplicable.

Artículo 62 Sujetos que pueden verse afectados por las medidas.

1. Las medidas de los artículos anteriores podrán afectar a los responsables de la producción, distribución o comercialización de bienes o servicios y a cualquier otro responsable del mantenimiento o existencia del riesgo del bien o servicio, aunque ignorasen y no hubieran podido conocer los defectos del producto o actividad. Pueden tener uno o varios destinatarios concretos o una pluralidad indeterminada de destinatarios o incluso carácter general.

2. También podrán afectar estas medidas a los responsables de la prestación de servicios de la sociedad de la información cuando con su actividad originen, de forma directa, consciente o inconscientemente, la situación de riesgo.

Asimismo, se podrá ordenar a quien actúe como intermediario la supervisión de los datos que transmitan o almacenen en los términos previstos en la legislación sectorial correspondiente.

Artículo 63 Comunicación a otras Administraciones Públicas y acción de cesación.

1. Cuando las situaciones a que se refieren los artículos anteriores puedan afectar al ámbito de competencias de otros órganos o Administraciones Públicas, se pon drán inmediatamente en conocimiento de aquellos con todos los datos relevantes y, si ya se han tomado, con indicación de las medidas adoptadas, extremándose en tales casos los deberes de coordinación y colaboración administrativa.

2. Igualmente, la Administración de la Junta de Andalucía, a través del órgano de defensa del consumidor habilitado para ello, podrá instar las acciones de cesación previstas en la normativa para la protección de los intereses colectivos de los consumidores ante las autoridades judiciales o administrativas competentes.

Artículo 64 Procedimiento.

1. Para adoptar las medidas previstas en los artículos 59 y 61, será necesario seguir el correspondiente procedimiento tramitado conforme a lo previsto en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en la normativa sectorial correspondiente y a lo que se prevea reglamentariamente, salvo en aquellos casos en que fuera imposible la localización o identificación de los responsables de la producción, distribución o comercialización de bienes y servicios y a cualquier otro responsable del mantenimiento o existencia del riesgo.

2. Si el acto administrativo afecta a sujetos determinados, se les dará audiencia y las demás posibilidades de intervención que corresponden a los interesados según la referida Ley. En tal caso, el procedimiento deberá resolverse y notificarse en el plazo máximo de seis meses.

3. Excepcionalmente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 42, apartado 6, de dicha Ley, podrá prorrogarse el plazo por acuerdo motivado del órgano al que corresponda la resolución, atendiendo al número de personas afectadas, a las dificultades para su identificación y localización y, en su caso, a la necesidad de practicar notificaciones en el extranjero.

Artículo 65 Colaboración en la ejecución de las medidas.

1. Para la ejecución y plena efectividad de las medidas adoptadas en virtud de este capítulo, los órganos de defensa del consumidor podrán solicitar la colaboración de otros órganos de la Administración Pública de Andalucía y especialmente de los Cuerpos de Seguridad.

2. Los responsables de la elaboración, distribución, comercialización o puesta en servicio de bienes y servicios deberán colaborar con la Administración para conseguir la eficacia de las medidas adoptadas a fin de evitar los riesgos detectados.

3. Los órganos de defensa del consumidor podrán exigir a los responsables de los riesgos detectados el pago de los gastos ocasionados.

Artículo 66 Requerimientos de subsanación.

1. Cuando se observe un incumplimiento de leyes o reglamentos que afectan a los intereses de los consumidores pero que no genere los riesgos inaceptables a que se refieren los artículos 59 y 60 de esta Ley, la Administración podrá inicialmente advertir al transgresor de la situación ilegal y de su obligación de cesar en la conducta y requerirle para que subsane los defectos detectados.

2. Estas advertencias y los consecuentes requerimientos los podrán realizar los órganos competentes en materia de defensa del consumidor y los inspectores de Consumo sin más requisito que dejar constancia escrita de su contenido y de la fecha en que se pone en conocimiento del sujeto afectado. A estos efectos, bastará la entrega de copia del acta de inspección en la que consten.

Artículo 67 Órganos competentes.

1. La competencia para adoptar cualquiera de las medidas previstas en este capítulo corresponderá a los órganos de defensa del consumidor de la Administración autonómica.

2. Los órganos municipales, sin menoscabo de lo establecido en el apartado anterior, podrán adoptar estas medidas cuando la situación a la que respondan sea estrictamente de ámbito local y se pueda afrontar en su totalidad dentro del término municipal. En caso contrario, sólo podrán adoptar provisionalmente las medidas circunscritas a su ámbito territorial que sean urgentes, poniéndolo en conocimiento inmediato de los órganos autonómicos para que tomen las decisiones procedentes. También colaborarán en la aplicación de las que se tomen en un ámbito superior.

Artículo 68 Medidas provisionales.

1. En el procedimiento que se siga para adoptar las medidas definitivas que permite este capítulo, se podrán tomar medidas provisionales para que durante su tramitación no se produzcan los daños que se trata de evitar.

Las medidas que permite este artículo son las de cierre temporal de establecimientos, inmovilización de productos y suspensión de actividades, ventas, ofertas o promociones y las necesarias para garantizar la salud, la seguridad y los derechos e intereses económicos y sociales de los consumidores mientras se adopta la decisión final o, en su caso, las absolutamente imprescindibles para evitar la lesión de los demás intereses protegidos de los consumidores.

Estas medidas provisionales podrán tomarse en el mismo acuerdo de iniciación del procedimiento o durante la instrucción por el órgano competente para resolver.

2. Antes de la iniciación del procedimiento se podrán adoptar las referidas medidas incluso por los servicios de inspección, que, asimismo, podrán ponerlas inmediatamente en ejecución, si hay urgencia y se trata de proteger la salud, la seguridad o los derechos e intereses económicos y sociales de los consumidores ante un riesgo o peligro inminente, todo ello de conformidad con el apartado 2 del artículo 72 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y con la duración máxima y régimen previsto en ese apartado.

3. Para tomar las medidas provisionales a que se refieren los dos apartados anteriores bastará con que haya indicios suficientes del riesgo para la salud, la seguridad o los derechos e intereses económicos y sociales de los consumidores y que resulten imprescindibles para evitar ese riesgo.

Se modifica por la disposición final 2.5 de la Ley 3/2016, de 9 de junio. Ref. BOE-A-2016-6309#df-2

Artículo 69 Vigencia de las medidas provisionales.

1. Las medidas adoptadas finalmente podrán coincidir o no con las provisionales y ser permanentes, si el peligro es de esa naturaleza y no hay otra forma de evitar los riesgos, o temporales, en caso contrario.

2. Las medidas provisionales y las definitivas temporales mantendrán su vigencia mientras la Administración no las alce, pero deberán alzarse si no se confirman los indicios que las motivaron, se subsanan las deficiencias observadas o por cualquier otra causa desaparece el peligro que trataba de evitarse.

3. Los órganos de defensa del consumidor podrán indicar los cambios que deban introducirse en los bienes o servicios para que se levanten las medidas o el destino distinto del inicialmente previsto al que puedan dedicarse los bienes afectados sin comportar ningún otro riesgo.

4. Las medidas podrán completarse, modificarse o sustituirse por otras que resulten más adecuadas o por las que se tomen en ámbitos territoriales superiores si es que el riesgo tiene una extensión y características que así lo exige.

Artículo 70 Comunicación de riesgos.

Cuando los órganos competentes lo juzguen necesario para evitar lesiones a los derechos de los consumidores, como medida complementaria o única, pondrán en conocimiento inmediato de los consumidores potencialmente afectados, por los medios en cada caso más apropiados, los riesgos o irregularidades existentes y las precauciones procedentes tanto para que ellos mismos puedan defenderse como para conseguir su colaboración en la eliminación de sus causas.

CAPÍTULO IV · Régimen sancionador

Sección 1.ª Infracciones

Artículo 71 Tipos de infracciones.

1. Las infracciones se calificarán en leves, graves y muy graves.

2. Serán infracciones por incumplimiento de requisitos y condiciones de elaboración y comercialización de bienes o por incumplimiento de las condiciones técnicas de la instalación o de la prestación del servicio.

1.ª Elaborar, distribuir, suministrar u ofertar bienes o servicios sin cumplir correctamente los deberes de información que impongan o regulen las leyes y los reglamentos en relación con cualquiera de los datos o menciones obligatorios o voluntarios y por cualquiera de los medios previstos para tal información.

2.ª Utilizar indebidamente marcados, marchamos, troqueles o distintivos similares, no emplear los obligatorios o emplear los que no cumplan las condiciones reglamentarias en cuanto sea susceptible de perjudicar los intereses de los consumidores, salvo que constituya fraude.

3.ª Elaborar, distribuir, suministrar, vender u ofertar bienes cuando su composición, características técnicas o calidad no se ajusten a la normativa o difieran de la declarada o anotada en el correspondiente registro.

4.ª Elaborar, distribuir u ofertar al público bienes prohibidos o con componentes o envases no permitidos o sin contar con las autorizaciones preceptivas u otros controles administrativos impuestos para la protección de los consumidores.

5.ª Desviar para consumo humano y poner a disposición de los consumidores bienes no aptos para ello o destinados específicamente para otros usos.

6.ª Vender o poner a disposición de los consumidores bienes destinados exclusivamente a un uso empresarial o profesional, siempre que ello sea susceptible de perjudicar los intereses de los consumidores.

7.ª Incumplir las condiciones de las instalaciones, establecimientos o vehículos en que se elaboren, conserven, distribuyan o vendan bienes o se presten servicios, o su utilización o apertura sin los preceptivos controles administrativos previos cuando aquellas condiciones o estos controles estén impuestos para la protección de los consumidores.

8.ª Ofertar o prestar servicios al público que estén prohibidos o que no se hayan sometido a los controles administrativos previos o periódicos impuestos para la protección de aquellos.

9.ª Incumplir las exigencias de personal cualificado o de los deberes impuestos al personal o a la empresa en relación con el personal cuando sea susceptible de perjudicar a los consumidores.

10.ª Prestar servicios incumpliendo las condiciones que impongan las disposiciones de aplicación cuando puedan causar un perjuicio a los intereses económicos de los consumidores, así como cortar el suministro de servicio público de prestación continua sin respetar las garantías a que aquellos tienen derecho.

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

12.ª Poner a disposición de los consumidores bienes de uso duradero sin servicios de asistencia técnica para su reparación o siendo éstos manifiestamente inadecuados, así como incumplir la obligación de mantener tales servicios.

13.ª Realizar otras acciones u omisiones que, incluso sin infracción de normas de obligado cumplimiento, produzcan riesgo o daño efectivo para la salud o seguridad de los consumidores, si se realizan por falta de las precauciones exigibles en la actividad de que se trate.

14.ª Construir, vender o alquilar viviendas que incumplan las Normas Básicas de la Edificación o reglamentación equivalente, cuando se produzca un perjuicio real en alguno de los derechos reconocidos al consumidor en esta Ley.

3. Serán infracciones por alteración, adulteración o fraude en bienes y servicios:

1.ª Defraudar en la prestación de servicios de instalación o reparación de bienes y de asistencia en el hogar por:

a) La sustitución de piezas para conseguir un aumento del precio, aunque el consumidor haya prestado su consentimiento por las falsas indicaciones del infractor.

b) La facturación de trabajos no realizados.

c) La facturación de trabajos ejecutados con accesorios de peor calidad que los indicados al consumidor.

2.ª Defraudar en el peso, medida, cantidad o calidad de los bienes ofertados o destinados a ello; así como en las condiciones ofrecidas de prestación de servicios respecto a la calidad, cantidad, intensidad, continuidad u otros elementos relevantes según su naturaleza o categoría.

3.ª Manipular los aparatos o sistemas de medición de los bienes o servicios suministrados a los consumidores.

4. Serán infracciones en materia de documentación, transacciones comerciales y precios:

1.ª No entregar o negarse a extender recibo justificante, factura o documento acreditativo de las transacciones realizadas o servicios prestados cuando sea preceptivo o lo solicite el consumidor, o justificación documental de los contratos formalizados, así como cobrar o incrementar el precio por su expedición.

2.ª Cobrar o intentar cobrar a los consumidores precios superiores a los anunciados, expuestos, o a los autorizados o impuestos por la Administración o comunicados a ésta.

3.ª Ocultar a los consumidores parte del precio mediante formas de pago o de prestaciones no acordadas.

4.ª Realizar transacciones en las que se imponga injustificadamente al consumidor comprar una cantidad mínima o productos no solicitados o aceptar servicios no pedidos, así como la negativa a efectuar la transacción si no se aceptan esas condiciones.

5.ª Acaparar y retirar del mercado bienes con el fin de incrementar los precios o esperar las elevaciones previsibles de los mismos con perjuicio de los consumidores.

6.ª Negarse a elaborar presupuestos, cuando sea obligatorio, o imponer condiciones o precios por su confección si ello está prohibido, así como incrementar los precios previstos en el presupuesto sin la conformidad del consumidor.

7.ª No entregar a los consumidores el correspondiente resguardo de depósito cuando éste sea preceptivo o cuando aquellos lo soliciten, así como su emisión con incumplimiento de los requisitos establecidos.

8.ª Incrementar los precios de los repuestos o piezas al aplicarlos en las reparaciones o instalaciones de bienes, así como cargar injustificadamente por mano de obra, traslado o visita cantidades muy superiores a los costes medios estimados de cada sector.

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

10.ª No entregar a los consumidores el documento de garantía cuando la normativa así lo establezca ; cobrar cualquier cantidad por las reparaciones incluidas en la garantía. Asimismo, negarse al cumplimiento de las obligaciones que de aquélla se derivan o imponer injustificadamente condiciones, dificultades o retrasos en relación con las obligaciones derivadas de la misma.

11.ª No entregar a los consumidores las instrucciones de uso y mantenimiento o cualquier otro documento exigido por la normativa correspondiente, a los efectos de poder utilizar, ocupar, mantener y conservar un bien.

12.ª No formalizar los seguros, avales u otras garantías similares impuestas legalmente en beneficio de los consumidores.

13.ª Carecer, no llevar o llevar incorrectamente la documentación, libros o registros establecidos obligatoriamente que afecten a la protección de los intereses de los consumidores.

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

5. Serán infracciones en materia de prácticas comerciales desleales con los consumidores cualquier acto de competencia desleal, de conformidad con la legislación estatal vigente en la materia.

6. Serán infracciones por incumplimiento de obligaciones o prohibiciones contractuales legales:

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

2.ª Introducir en los contratos, en los contratos-tipo establecidos de forma unilateral o en las condiciones generales de contratación cláusulas abusivas de las previstas en los artículos 85 a 90 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias, así como las declaradas como tales por sentencia judicial.

3.ª Realizar ventas a domicilio prohibidas, así como incumplir las condiciones y requisitos de cualquier contratación a distancia, así como de contratación fuera de establecimientos mercantiles, cuando tales incumplimientos perjudiquen a los intereses de los consumidores.

4.ª Realizar prácticas tendentes directamente a excluir o reducir la libertad del consumidor para contratar una prestación.

7. Serán infracciones por incumplimiento de los deberes de los sujetos inspeccionados:

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

2.ª Resistirse u obstruir las actuaciones de la inspección, tanto por el inspeccionado como por terceros.

3.ª No atender en tiempo y/o forma los requerimientos formulados por la Administración.

4.ª Manipular, trasladar o disponer sin autorización de las muestras depositadas reglamentariamente.

5.ª La negativa o resistencia a suministrar datos o a facilitar la información requerida por la Administración para el cumplimiento de las funciones de información, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución en las materias a las que hace referencia esta ley, así como suministrar información inexacta o documentación falsa.

8. Otras infracciones:

1.ª Realizar acciones dirigidas a coartar el libre ejercicio por los consumidores o por sus organizaciones o asociaciones de las facultades de reclamación o denuncia.

2.ª No disponer de libros de hojas de quejas y reclamaciones oficiales, así como negarse o resistirse a suministrarlos a los consumidores que lo soliciten u ocultar o alterar las reclamaciones realizadas por este medio.

Suministrar libros de hojas de quejas y reclamaciones que no sean oficiales a los consumidores que muestren su voluntad de presentar una reclamación.

3.ª No responder en plazo las quejas y reclamaciones que presenten los consumidores.

4.ª No tener expuesto al público, en las condiciones establecidas reglamentariamente, el cartel anunciador de la existencia de hojas de quejas y reclamaciones.

5.ª Actuar con desatención o desconsideración hacia los consumidores, incluidos los retrasos y esperas excesivas o el trato inadecuado.

6.ª Imponer injustificadamente a los consumidores el deber de comparecer personalmente para ejercer sus derechos o realizar cobros, pagos o trámites similares, o exigir de forma abusiva la cumplimentación de impresos y la aportación

de datos que impongan molestias desproporcionadas, así como obstaculizar, impedir o dificultar que los consumidores puedan ejercer sus derechos.

7.ª Actuar de forma discriminatoria contra consumidores o grupos de ellos por sus circunstancias personales o sociales o por haber ejercido sus derechos.

8.ª Incumplir las específicas prohibiciones de venta o suministro de bienes, acceso a establecimientos, prestación de servicios o publicidad a menores cuando suponga riesgo para su salud, seguridad o legítimos intereses económicos y sociales como consumidores.

9.ª En general, el incumplimiento de los requisitos, de las obligaciones o prohibiciones establecidas en la presente Ley, en la legislación estatal en la materia y en las disposiciones que las desarrollan.

10.ª El incumplimiento del acuerdo al que se haya llegado con el consumidor mediante el proceso de mediación, así como del laudo arbitral en el plazo establecido al efecto, salvo acuerdo expreso de las partes.

11.ª La negativa a someterse al Sistema Arbitral de Consumo para la resolución de los conflictos cuando la empresa haya dado publicidad al distintivo de adhesión al mismo o se encuentre adherido al mismo con carácter genérico.

12.ª La negativa injustificada a satisfacer las demandas del consumidor o usuario que estén dentro de las disponibilidades del vendedor o prestador, conforme a la normativa que resulte de aplicación.

Se modifican los apartados 4 a 8 por la disposición final 2.6 a 10 de la Ley 3/2016, de 9 de junio. Ref. BOE-A-2016-6309#df-2

Artículo 72 Agravación de la calificación.

1. Todas las acciones u omisiones recogidas en el artículo anterior tendrán la calificación de infracciones leves a excepción de las infracciones 1.ª, cuando afecte a la contratación de préstamos hipotecarios y productos financieros, 5.ª y 13.ª, del apartado 2, infracciones 2.ª y 3.ª del apartado 3, infracción 12.ª del apartado 4, infracción 1.ª y 2.ª del apartado 6, infracciones 1.ª, 2.ª, 3.ª, si no fuese atendido un segundo o posteriores requerimientos, 4.ª y 5.ª del apartado 7, que inicialmente tendrán la calificación de graves.

2. Las infracciones calificadas inicialmente como leves pasarán a ser calificadas como graves cuando concurran alguna de las siguientes circunstancias:

a) Haberlas cometido voluntariamente o faltando a los más elementales deberes de diligencia exigibles.

b) Tratarse de una infracción continuada o práctica habitual.

c) Tener una alta repercusión en el mercado, afectando a gran número de consumidores.

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

a) Producir una alteración social grave, originando alarma o desconfianza en los consumidores o afectando desfavorablemente a un sector económico.

b) Haberse realizado explotando la especial situación de inferioridad o indefensión de determinados consumidores o grupos de ellos, como inmigrantes, menores, personas mayores o discapacitadas.

c) Haberse realizado aprovechando situaciones de necesidad de determinadas personas, así como originar tal situación, o bien recaer sobre bienes o servicios de uso o consumo ordinario y generalizado.

d) Haberse realizado prevaliéndose el infractor de su situación de predominio en un sector del mercado.

Se modifican los apartados 1 y 3.c) por la disposición final 11 de la Ley 3/2016, de 9 de junio. Ref. BOE-A-2016-6309#df-2

Sección 2.ª Sanciones

Artículo 73 Tipos de sanciones.

1. A los responsables de las infracciones tipificadas en esta Ley se les impondrán las sanciones de multa o de amonestación.

2. En su caso, además de la multa, se impondrán las sanciones complementarias de cierre o no utilización del establecimiento, suspensión del servicio o comiso.

3. Las sanciones se establecerán de conformidad con lo dispuesto en los siguientes artículos y sin perjuicio de las demás medidas no sancionadoras que procedan.

Artículo 74 Cuantías de las multas.

1. Las infracciones serán sancionadas con multas comprendidas entre los siguientes importes máximos y mínimos:

a) Infracciones muy graves: entre 60.001 y un 1.000.000 de euros.

b) Infracciones graves: entre 5.001 y 60.000 euros.

c) Infracciones leves: entre 200 y 5.000 euros.

2. Para las infracciones graves y muy graves, estas cantidades pueden sobrepasarse hasta alcanzar el décuplo del valor de los beneficios ilícitos obtenidos o de los perjuicios causados por la infracción y, en su defecto, del valor de los bienes o servicios objeto de la infracción, así como, en su caso, del coste de la campaña publicitaria o comunicaciones comerciales siempre que la infracción se cometa a través de estos medios.

Se modifica por la disposición final 2.12 de la Ley 3/2016, de 9 de junio. Ref. BOE-A-2016-6309#df-2

Téngase en cuenta que el Consejo de Gobierno podrá actualizar, por norma publicada únicamente en el BOJA, conforme a la evolución del Índice de Precios al Consumo, la cuantía de estos límites según establece la disposición final 1 de la presente ley.

Artículo 75 Amonestaciones.

Las infracciones leves en que concurra una atenuante podrán ser castigadas, en lugar de con multa, con la sanción de amonestación, consistente en su simple pronunciamiento en la resolución sancionadora.

Artículo 76 Sanciones complementarias para infracciones graves y muy graves.

1. Con carácter excepcional, en los casos de infracciones muy graves y en los de infracciones graves en que concurran agravantes que lo justifiquen, podrá imponerse la sanción de cierre total o parcial, o no utilización por el responsable del establecimiento, instalación o local, o la de suspensión del servicio o de la actividad en la que se cometiera la infracción. Esta sanción comportará la prohibición de continuar la actividad de oferta o comercialización en los servicios de la sociedad de la información cuando la infracción se haya cometido por este medio.

2. En el caso de infracciones muy graves, las sanciones previstas en el apartado anterior no podrán ser impuestas por un plazo superior a un año. En el supuesto de infracciones graves, no podrán imponerse por tiempo superior a tres meses. Sólo el Consejo de Gobierno podrá imponer esta sanción por más de seis meses.

3. La resolución que imponga estas sanciones determinará exacta y motivadamente el contenido y duración de las mismas.

Artículo 77 Comisos.

1. Se podrá imponer el comiso total o parcial, según lo que resulte proporcionado, de los efectos e instrumentos que, siendo propiedad del responsable, hubieran sido utilizados en la comisión de las infracciones muy graves, o de las graves en que concurran agravantes que lo justifiquen.

2. No se acordará esta sanción respecto de los efectos o instrumentos que hayan sido o deban ser objetos de una medida de contenido similar que se haya adoptado o deba adoptarse sin finalidad punitiva para restablecer o asegurar los derechos de los consumidores.

3. La Administración decidirá, en la misma resolución sancionadora, o con posterioridad a la misma, el destino que, dentro de las previsiones que en su caso se hayan establecido reglamentariamente, haya de darse a los objetos decomisados. Los gastos que origine el comiso serán de cuenta del infractor.

Artículo 78 Comiso del beneficio.

1. Se impondrá también, junto con las sanciones que procedan de conformidad con los artículos anteriores, el comiso del beneficio obtenido con la infracción. La resolución sancionadora podrá acordar la no imposición de este comiso en los casos en que no se haya producido beneficio o sea de cuantía ínfima, o bien cuando la sanción de multa y las demás procedentes sean suficientes para expresar el reproche que la infracción merece.

2. El beneficio ilícito se calculará, cuando no pueda ser determinado exactamente, con criterios estimativos, e incluirá el aumento de ingresos y el ahorro de gastos que haya supuesto directa o indirectamente la infracción, sin descontar las multas ni los gastos o daños que supongan las otras sanciones, pero sí las cantidades abonadas por el responsable a los

consumidores perjudicados por la infracción como devolución de cantidades cobradas indebidamente, indemnizaciones u otros conceptos.

Artículo 79 Atenuantes y agravantes.

1. Para determinar concretamente, dentro de los mínimos y máximos establecidos, las sanciones que procedan imponer y su extensión, se tendrán en cuenta las circunstancias atenuantes y agravantes previstas en los apartados siguientes.

2. Son circunstancias agravantes:

a) La reincidencia.

b) La reiteración.

c) El haber originado un grave perjuicio a los consumidores y usuarios.

d) La posición relevante en el mercado del infractor.

e) El incumplimiento de las advertencias o requerimientos previos formulados por la Administración para la subsanación de las irregularidades detectadas.

f) El haber obtenido un importante beneficio económico como consecuencia directa o indirecta de la comisión de la infracción.

g) Afectar a un producto o servicio que esté dirigido al público infantil o a otros destinatarios particularmente indefensos.

3. Son circunstancias atenuantes:

Haber corregido diligentemente las irregularidades en que consista la infracción, colaborado activamente para evitar o disminuir sus efectos u observado espontáneamente cualquier otro comportamiento de significado análogo, como la compensación, satisfacción o reparación efectiva de los daños y perjuicios causados, siempre y cuando no concurra intoxicación, lesión o muerte, ni existan indicios racionales de delito, con anterioridad a cualquier requerimiento o advertencia realizado por la Administración o, en su caso, en cualquier momento previo a la propuesta de resolución sancionadora.

4. Estas circunstancias agravantes o atenuantes no se apreciarán en aquellos supuestos en los que esta Ley las haya incluido en el tipo infractor o hayan sido tenidas en cuenta para calificar la gravedad de la infracción.

Se modifican los apartados 2 y 3 por la disposición final 2.13 de la Ley 3/2016, de 9 de junio. Ref. BOE-A-2016-6309#df-2

Artículo 80 Tramos de las multas.

1. A efectos de graduación de la sanción de multa, en función de su gravedad, esta se dividirá en dos tramos, inferior y superior, de igual extensión. Sobre esta base se observarán, según las circunstancias que concurran, las siguientes reglas:

1.º Si concurre sólo una circunstancia atenuante, la sanción se impondrá en su mitad inferior. Cuando sean varias, en la cuantía mínima de dicha mitad, pudiendo llegar en supuestos muy cualificados a sancionarse conforme al marco sancionador correspondiente a las infracciones inmediatamente inferiores en gravedad.

2.º Si concurre sólo una circunstancia agravante, la sanción se impondrá en su mitad superior. Cuando sean varias o una muy cualificada, podrá alcanzar la cuantía máxima de dicha mitad.

3.º Si no concurren circunstancias atenuantes ni agravantes, el órgano sancionador, en atención a todas aquellas otras circunstancias de la infracción, individualizará la sanción dentro de la mitad inferior.

4.º Si concurren tanto circunstancias atenuantes como agravantes, el órgano sancionador las valorará conjuntamente, pudiendo imponer la sanción entre el mínimo y el máximo correspondiente a la calificación de la infracción por su gravedad.

2. Para la determinación de la multa procedente, aunque sin bajar en ningún caso del mínimo legalmente establecido, se podrá tener en cuenta la situación económica del infractor.

Artículo 81 Reincidencia y reiteración.

1. Existirá reincidencia por la comisión en el término de un año de más de una infracción de la misma naturaleza cuando así haya sido declarado por resolución firme.

2. Se apreciará reiteración cuando, en el plazo de dos años anteriores a la comisión de la nueva infracción, el infractor hubiera sido sancionado de manera firme en vía administrativa por la comisión de otra infracción de las tipificadas en esta Ley o en otras cuyo bien jurídico protegido sea los intereses de los consumidores, o condenado ejecutoriamente por un delito en el que hubieran resultado perjudicados sujetos en su condición de consumidores.

Sección 3.ª Responsables

Artículo 82 Autores.

1. Serán responsables como autores las personas físicas o jurídicas que, dolosa o imprudentemente, realicen las acciones u omisiones antijurídicas tipificadas como infracciones en esta Ley.

2. Cuando en relación con los mismos bienes o servicios hayan intervenido distintos sujetos, como productores, importadores, distribuidores, minoristas u otros, cada uno será responsable como autor de la infracción que, en su caso, haya cometido. Las sanciones que se impongan a cada uno serán independientes, individualizadas y adecuadas a las circunstancias objetivas y subjetivas concurrentes en cada una de esas infracciones.

3. Igualmente, la responsabilidad de los distintos coautores de una misma infracción será independiente y se impondrá a cada uno de ellos la sanción correspondiente a la infracción en la extensión adecuada a su culpabilidad y demás circunstancias personales.

Están incluidos en este supuesto los anunciantes, agencias y medios de publicidad respecto de las infracciones de publicidad subliminal, engañosa o que infrinja lo dispuesto en la normativa sobre publicidad de determinados bienes o servicios, sin perjuicio de las causas de exoneración recogidas en el apartado anterior.

4. No procederá sancionar a quienes ignorasen la ilicitud de su conducta si, según la naturaleza de su actividad y la índole de los hechos, no hubieran podido conocerla pese a emplear la diligencia que les sea exigible.

Artículo 83 Otros responsables.

1. Además de los autores, serán sancionados por su participación en infracciones ajenas:

a) Los profesionales que con su pericia o asesoramiento técnico hayan cooperado dolosa y necesariamente a la comisión de infracciones graves o muy graves.

b) Los gestores, directores o administradores de empresas y organizaciones cuando su conducta dolosa haya sido necesaria en la comisión de la infracción grave o muy grave por la entidad en la que prestasen sus servicios profesionales.

c) Los que, con beneficio propio, hayan colaborado en la comisión de infracciones graves o muy graves adquiriendo productos o servicios ilegales, si han actuado dolosamente con conocimiento de la ilicitud, salvo que su conducta sea constitutiva de una infracción propia, en cuyo caso sólo serán sancionados como autores conforme al artículo anterior.

2. Estos sujetos serán sancionados, independientemente del autor, con multa o amonestación y comiso del beneficio ilícito obtenido. La cuantía de la multa estará entre el mínimo y el máximo de las infracciones leves o graves según la infracción del autor sea grave o muy grave.

Artículo 84 Responsables solidarios.

Los importadores y quienes distribuyan por primera vez en España productos procedentes del extranjero responderán solidariamente de las sanciones pecuniarias impuestas en aplicación de esta Ley a sus suministradores o proveedores con independencia de la responsabilidad que les corresponda por sus propias infracciones.

Sección 4.ª Concurso de infracciones y de normas

Artículo 85 Concurso de infracciones.

1. Al responsable de dos o más infracciones se le impondrán todas las sanciones correspondientes, salvo lo dispuesto en los apartados siguientes.

2. En el caso de que un solo hecho constituya dos o más infracciones o cuando una de ellas sea medio para cometer la otra, las sanciones se impondrán en proporción a la gravedad real de la conducta.

3. Cuando la comisión de una infracción comporte necesariamente la comisión de otra u otras, se impondrá sólo la sanción correspondiente a la más grave de las infracciones realizadas sin perjuicio de que, al fijar su extensión, se tengan en cuenta todas las circunstancias.

4. Se sancionará como una única infracción continuada, aunque valorando la totalidad de la conducta, la realización de una pluralidad de acciones idénticas o similares que infrinjan el mismo precepto en ejecución de un plan preconcebido o aprovechando idéntica ocasión. En particular, se aplicará esta regla cuando se cometan las mismas infracciones en relación con una misma clase de bienes o servicios, o con diferentes consumidores. Sin embargo, esas mismas acciones se considerarán infracciones diferentes y podrán sancionarse autónomamente si el responsable continúa realizándolas tras la advertencia, requerimiento u orden de la Administración para que cese en ellas o tras la iniciación de un primer procedimiento sancionador.

Artículo 86 Prohibición de la doble sanción.

1. No podrán sancionarse los hechos que hayan sido ya sancionados penal o administrativamente y en los que se aprecie identidad de sujeto, hecho y fundamento.

2. En caso de que los hechos de que conozcan los órganos de defensa del consumidor pudieran ser constitutivos de infracción penal procederán, en cuanto a la suspensión y reanudación del procedimiento sancionador, de conformidad con lo establecido en la legislación estatal aplicable.

3. Para evitar que un sujeto sea sancionado administrativamente dos veces por el mismo hecho y con igual fundamento, se procederá conforme a las siguientes reglas:

a) Si los hechos constitutivos de las infracciones previstas en esta Ley hubieran ya sido sancionados administrativamente conforme a otra legislación y se apreciara la identidad de sujeto, hecho y fundamento, los órganos de defensa del consumidor se abstendrán de imponer las sanciones previstas en esta Ley, declarándolo así tras, en su caso, la tramitación que resulte necesaria. Esta decisión podrá adoptarse antes de la iniciación del procedimiento sancionador o en el curso del mismo.

b) Si los hechos todavía no hubieran sido sancionados conforme a otra legislación administrativa, pero se hubiera iniciado el procedimiento encaminado a ello o concurrieran circunstancias que lo justifiquen, los órganos de defensa del consumidor podrán acordar motivadamente la iniciación del procedimiento sancionador que les corresponda tramitar, suspendiéndolo, hasta conocer la decisión adoptada por los otros órganos. Una vez conocida esa resolución, los órganos de defensa del consumidor tomarán la decisión pertinente sobre la procedencia o no de iniciar o reanudar el procedimiento sancionador.

c) En los demás casos, los órganos de defensa del consumidor adoptarán, en el curso del procedimiento sancionador, todas las medidas necesarias para que, en ningún caso, se produzca una doble sanción.

Sección 5.ª Extinción de la responsabilidad

Artículo 87 Prescripción de las infracciones y caducidad del procedimiento.

1. Las infracciones previstas en esta ley prescriben a los cuatro años contados desde el día en que la infracción se hubiera cometido. A estos efectos, se tendrán en cuenta las reglas siguientes:

a) Se entenderá cometida la infracción el día de finalización de la actividad o el del último acto con el que la infracción esté plenamente consumada.

b) En el caso de infracción continuada, el plazo comenzará a contarse desde el día en que se realizó la última de las acciones típicas incluida en aquella.

c) En el caso de la infracción permanente, el plazo empezará a contarse desde que se ponga fin a la situación ilícita creada. Se entenderá que la infracción persiste en tanto los productos y servicios continúen ofreciéndose o prestándose con la misma irregularidad determinante de la infracción.

d) Excepcionalmente, en el caso de que los hechos constitutivos de la infracción fueran desconocidos de manera general por carecer de cualquier signo externo, el plazo se computará desde que estos se manifiesten. Salvo en este caso, será irrelevante el momento en que la Administración haya conocido la infracción, a efectos de determinar el plazo de prescripción de la infracción para el ejercicio de la potestad sancionadora.

2. El plazo máximo para resolver y notificar la resolución expresa de los procedimientos sancionadores por las infracciones establecidas en la presente ley será de diez meses, a contar desde la fecha de su inicio.

3. Caducará la acción para perseguir las infracciones cuando, conocida por la Administración la existencia de una infracción y finalizadas las diligencias dirigidas al esclarecimiento de los hechos, hubiera transcurrido un año sin que el órgano competente hubiera incoado el oportuno procedimiento. A estos efectos, cuando exista toma de muestras, las actuaciones de la inspección se entenderán finalizadas una vez se tenga conocimiento del resultado del análisis inicial. Las solicitudes de análisis contradictorios y dirimentes que fueren necesarios interrumpirán los plazos de caducidad hasta que se practiquen.

Se modifica por la disposición final 2.14 de la Ley 3/2016, de 9 de junio. Ref. BOE-A-2016-6309#df-2

Artículo 88 Interrupción del plazo de prescripción.

En cuanto a la interrupción del plazo de prescripción de las infracciones, se estará a lo dispuesto en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Además, interrumpirán la prescripción las actuaciones judiciales penales y la tramitación de otros procedimientos administrativos sancionadores en cuanto tales actuaciones impidieran iniciar o continuar el procedimiento para sancionar las infracciones previstas en esta Ley.

Artículo 89 Prescripción de las sanciones.

Las sanciones impuestas en aplicación de esta Ley prescribirán en los plazos y conforme al régimen establecido en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 90 Responsabilidades en supuestos de extinción de personas jurídicas.

1. En el caso de infracciones cometidas por personas jurídicas que se extinguieren antes de ser sancionadas, la responsabilidad administrativa, en lo que se refiere a las sanciones pecuniarias de multa y de comiso, se exigirá a las personas físicas que desde los órganos de dirección determinaron, con su conducta dolosa o negligente, la comisión de la infracción.

2. Las obligaciones de pago de multa y de comiso impuestas con anterioridad a la extinción de la personalidad jurídica, si no son satisfechas en la liquidación, se transmitirán a los socios o partícipes en el capital, quienes responderán de ellas mancomunadamente y hasta el límite del valor de la cuota de liquidación que se les hubiere adjudicado.

Sección 6.ª Ejecución, efectos y condonación

Artículo 91 Ejecución de las sanciones.

Las sanciones impuestas serán objeto de ejecución con arreglo a lo establecido en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y demás normas aplicables.

Todas las Administraciones Públicas prestarán la debida colaboración para hacer efectiva la exacta ejecución de las sanciones.

Artículo 92 Difusión de las sanciones y otras medidas sobre los infractores.

1. Los órganos de defensa del consumidor, cuando lo consideren conveniente para asegurar la salud, seguridad e intereses económicos y sociales de los consumidores o su derecho a la información y a la transparencia de la actuación administrativa, darán difusión a las resoluciones sancionadoras firmes en vía administrativa, que hayan sido impuestas en el plazo de tres años, con el contenido y por los medios que se consideren apropiados para conseguir la finalidad perseguida. Esta difusión, que en ningún caso podrá realizarse con carácter sancionador, procederá especialmente cuando, por la actitud del responsable u otras razones, haya motivos para pensar que subsisten los peligros para los consumidores.

2. La imposición de las sanciones previstas en esta Ley comportará limitaciones para contratar con la Administración en los casos y condiciones que establezca la legislación sobre contratos de las Administraciones Públicas.

3. Con independencia de las sanciones impuestas, el titular de la Consejería con competencias en materia de consumo podrá proponer al Consejo de Gobierno, para las infracciones muy graves, la supresión, cancelación o suspensión total o parcial de cualesquiera ayudas públicas que tuviese reconocidas o hubiese solicitado el responsable. Igualmente, el Consejo de Gobierno podrá, de conformidad con la legislación estatal, hacer la propuesta al Consejo de Ministros si la ayuda pública es estatal. El Consejo de Gobierno y el Consejo de Ministros decidirán, en sus respectivos ámbitos, de acuerdo con las circunstancias que en cada caso concurran.

Se modifica el apartado 1 por la disposición final 2.15 de la Ley 3/2016, de 9 de junio. Ref. BOE-A-2016-6309#df-2

Artículo 93 Multas coercitivas.

1. Con sujeción a lo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los órganos competentes en materia de consumo, conforme a lo establecido en la presente norma, podrán imponer multas coercitivas, una vez efectuado requerimiento de ejecución de los actos y resoluciones administrativas destinadas al cumplimiento de lo establecido por la presente ley y demás disposiciones relativas a la protección y defensa de los intereses de los consumidores.

2. El requerimiento deberá efectuarse mediante comunicación escrita, debiéndose advertir del plazo establecido para su cumplimiento, así como la cuantía de la multa que pudiere ser impuesta en caso de incumplimiento.

3. Para la determinación del plazo se estará a la naturaleza y extensión de la obligación, debiendo ser suficiente para su cumplimiento, no pudiendo exceder la cuantía de la multa de 3.000 euros, o del 10% del importe de la obligación, si esta fuere cuantificable.

4. Si la persona requerida no diere cumplimiento a lo ordenado en el plazo establecido, el órgano competente podrá reiterar las multas con sujeción a lo establecido en los párrafos anteriores, por períodos que sean suficientes para su cumplimiento, no pudiendo, en cualquier caso, otorgarse un plazo inferior al establecido en el primer requerimiento.

5. Estas multas son independientes de las que puedan imponerse en concepto de sanción y compatibles con ellas.

Se modifica por la disposición final 2.16 de la Ley 3/2016, de 9 de junio. Ref. BOE-A-2016-6309#df-2

Sección 7.ª Competencia sancionadora

Artículo 94 Órganos competentes en la Junta de Andalucía.

1. Los órganos de la Administración de la Junta de Andalucía competentes para iniciar, instruir y resolver los procedimientos sancionadores se determinarán reglamentariamente. La competencia para resolver habrá de atribuirse por decreto del Consejo de Gobierno y la de iniciar e instruir podrá ser atribuida por orden del titular de la Consejería de la que dependa la defensa de los consumidores.

2. Las competencias sancionadoras de estos órganos están referidas a las infracciones de consumo cometidas, siquiera sea parcialmente, en el territorio de la Comunidad Autónoma, cualquiera que sea el domicilio o el lugar en que radiquen los establecimientos o domicilio del responsable. Los órganos citados en el apartado anterior no se inhibirán en favor de otras administraciones autonómicas.

Artículo 95 Órganos competentes en las Corporaciones locales.

1. Los órganos municipales competentes para iniciar, instruir o resolver los procedimientos sancionadores se determinarán conforme a la legislación de régimen local y a sus propias normas de organización.

2. Las competencias sancionadoras de estos órganos, sin menoscabo de las de la Administración autonómica, están referidas a las infracciones en que concurran las siguientes condiciones:

a) que hayan sido detectadas o conocidas por los propios servicios municipales, ya sea por su labor inspectora, por denuncia o por cualquier otro medio;

b) que la Administración autonómica no haya iniciado procedimiento sancionador, y

c) que se hayan cometido íntegramente en el término municipal.

3. Cuando los servicios municipales tengan conocimiento de infracciones en esta materia no localizadas exclusivamente en su término municipal, lo pondrán inmediatamente en conocimiento de los órganos de defensa del consumidor de la Administración autonómica, remitiendo todo lo actuado y cuantos antecedentes obren en su poder. Además, no obstante tener competencias para sancionar, en todo caso los órganos municipales podrán limitarse a poner los hechos en conocimiento de la Administración autonómica para su persecución y sanción.

4. La Administración autonómica no iniciará procedimiento contra el mismo sujeto a quien se estuviese tramitando un procedimiento sancionador por la Administración municipal si concurren los mismos hechos y fundamento jurídico. Sin embargo, si se descubrieran infracciones conexas en otros términos municipales de modo que resultara conveniente la instrucción de un único procedimiento, tramitado y resuelto por la Administración de la Junta de Andalucía, podrá acordarse así.

Artículo 96 Lugar de comisión de la infracción.

Las infracciones tipificadas en esta Ley se entenderán cometidas en cualquiera de los lugares en que se localicen las acciones u omisiones en que consistan y, además, salvo en el caso de infracciones relativas a los requisitos de los establecimientos, instalaciones o personal, en todos aquellos en que se manifieste la lesión o riesgo para los derechos de los consumidores protegidos por la ley.

TÍTULO III

De la Administración Local en la Defensa y Protección de los Consumidores

Artículo 97 Competencias municipales.

1. Sin perjuicio de las competencias autonómicas, corresponde a los municipios andaluces velar en sus respectivos territorios por la protección de los consumidores y, en particular:

a) La información y educación de los consumidores, estableciendo los cauces adecuados para ello, de acuerdo con las necesidades de cada localidad, pudiéndose contar para tal fin con la colaboración de las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios.

b) El apoyo y fomento de las organizaciones o asociaciones de consumidores en cuanto a las actividades que realicen en su territorio y en beneficio de sus vecinos.

c) El fomento, divulgación y, en su caso, gestión del sistema arbitral de consumo, en colaboración con la Administración del Estado y la Comunidad Autónoma, en los términos previstos en la legislación vigente.

d) El ejercicio de acciones civiles en defensa de los consumidores vecinos de su localidad de conformidad con lo que establezca la legislación estatal que reconozca a las Administraciones Públicas en general esta legitimación.

e) La realización de estudios de mercado circunscritos a su término municipal.

f) La Inspección de Consumo con el alcance máximo y facultades establecidos en esta Ley.

g) La adopción de medidas no sancionadoras para garantizar los derechos e intereses de los consumidores en los casos, formas y condiciones señalados en la Ley.

h) El ejercicio de la potestad sancionadora respecto a las infracciones localizadas en su territorio según lo establecido en esta Ley.

i) Instar la actuación de los órganos competentes de la Administración de la Junta de Andalucía cuando no tengan competencias o recabar los medios necesarios para ejercerlas.

j) Las demás que le atribuyan las leyes, así como el ejercicio de las que se les deleguen por la Administración autonómica de conformidad con la legislación estatal y andaluza de régimen local.

2. Tanto la Administración autonómica como las Diputaciones Provinciales cooperarán con los municipios para que puedan ejercer adecuadamente sus competencias en la materia.

3. Todas las actividades y competencias de los municipios en relación con la protección de los consumidores podrán desarrollarse por medio de fórmulas asociativas.

4. En el ejercicio de sus competencias en materia de consumo, los municipios apoyarán la participación de las organizaciones y asociaciones de consumidores.

5. Las Corporaciones locales, respecto de las competencias que puedan asumir conforme a lo dispuesto en esta Ley, comunicarán a la Consejería competente en materia de protección de los consumidores su aceptación por acuerdo plenario.

Artículo 98 Competencias de las Diputaciones.

1. Sin perjuicio de las competencias de las restantes Administraciones Públicas, corresponde a las Diputaciones Provinciales andaluzas:

a) La información y educación de los consumidores, estableciendo los cauces adecuados para ello, de acuerdo con las necesidades generales de la provincia, pudiéndose contar para tal fin con la colaboración de las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios.

b) El apoyo y fomento de las organizaciones o asociaciones de consumidores en cuanto a las actividades que realicen en la provincia y en beneficio de sus vecinos.

c) El fomento, divulgación y, en su caso, gestión del sistema arbitral de consumo, en colaboración con la Administración del Estado y la de la Comunidad Autónoma en los términos previstos en la legislación vigente.

d) El ejercicio de acciones civiles en defensa de los consumidores vecinos de su provincia de conformidad con lo que establezca la legislación estatal que reconozca a las Administraciones Públicas en general esta legitimación.

e) La realización de estudios de mercado circunscritos a su provincia.

f) La asistencia y la cooperación jurídica, económica y técnica a los municipios, especialmente a los de menor capacidad económica y de gestión, para que puedan desarrollar eficazmente todas sus funciones y competencias de protección de los consumidores.

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

2. La asistencia y cooperación provincial a los municipios se desarrollará en cualquiera de las formas previstas en la Ley reguladora de las relaciones entre la Comunidad Autónoma de Andalucía y las Diputaciones Provinciales de su territorio, incluyendo la posible creación de servicios supramunicipales, y podrá tener por objeto la creación de laboratorios u otros servicios comunes para desarrollar las actividades de disciplina.

Artículo 99 Comisión Interadministrativa de Cooperación de Consumo.

1. Reglamentariamente, se creará la Comisión Interadministrativa de Cooperación de Consumo, como órgano de colaboración, coordinación y cooperación entre la Administración autonómica y las Corporaciones locales andaluzas en las materias reguladas en esta Ley.

2. Las funciones de la Comisión Interadministrativa de Cooperación de Consumo serán las siguientes:

a) Analizar los problemas que puedan plantearse a los consumidores de la Comunidad Autónoma de Andalucía, así como el ámbito territorial y medidas más adecuadas para afrontarlos.

b) Elaborar y mantener actualizado un inventario de las competencias y recursos disponibles en los distintos municipios para afrontar la protección del consumidor, con los datos sobre sus funciones, personal, medios materiales, laboratorios municipales y otros de interés.

c) Programar y coordinar las campañas informativas sobre bienes y servicios de consumo.

d) Coordinar y armonizar criterios sobre la constitución y funcionamiento de las Oficinas de Información al Consumidor y Usuario, así como del resto de servicios de protección al consumidor y usuario.

e) Coordinar y armonizar criterios sobre las actividades de los servicios de protección al consumidor y de las Juntas Arbitrales de Consumo.

f) Proponer la programación y ejecución de actividades inspectoras.

g) Coordinar, planificar y establecer criterios comunes en el funcionamiento de los laboratorios y dispositivos técnicos de apoyo a la defensa del consumidor, que dependan de las Administraciones locales.

h) Armonizar criterios en la elaboración de ordenanzas municipales que afecten a los ciudadanos en su condición de consumidores, así como proponer la elaboración de normas en materia de consumo ante las instancias competentes.

i) Facilitar el intercambio de información sobre autorizaciones y ceses de empresas y establecimientos, actuaciones inspectoras, medidas cautelares, expedientes sancionadores, denuncias y laudos arbitrales.

j) Fomentar y hacer propuestas sobre la participación de las organizaciones y asociaciones de consumidores en las actividades municipales y autonómicas de consumo.

k) Planificar las acciones de formación del personal de las Entidades locales dedicado a la protección de los consumidores.

l) Cualesquiera otras que reglamentariamente se establezca para una más eficaz colaboración, coordinación y cooperación entre las Administraciones andaluzas.

Artículo 100 Planes sectoriales.

1. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo anterior y de conformidad con lo previsto en la Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local, el Consejo de Gobierno podrá coordinar la actividad de la Administración local en materia de protección del consumidor mediante la aprobación de planes sectoriales en los que se fijen los objetivos y se determinen las prioridades de la acción pública en dicha materia.

2. Estos planes serán informados preceptivamente por la Comisión Interadministrativa de Cooperación de Consumo, y en ningún caso podrán suponer menoscabo de las competencias que esta u otras leyes atribuyan a la Administración local.

Disposición adicional primera. Registro Unificado de Infractores.

1. Reglamentariamente, se creará un Registro Unificado de Infractores en el que se inscribirán aquellas personas físicas o jurídicas que hayan sido sancionadas de manera firme en vía administrativa por la comisión de una infracción cuyo bien jurídico protegido sea la protección de los derechos de los consumidores.

2. Todos los órganos de la Administración de la Junta de Andalucía y de las Entidades locales competentes para sancionar este tipo de infracciones habrán de comunicar al registro los datos pertinentes, conforme al procedimiento que reglamentariamente se establezca.

3. Para un mayor alcance y exactitud de los datos inscritos en el Registro, se podrán prever mecanismos de intercambio de datos con otros registros estatales o autonómicos, respetando las disposiciones de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

4. El plazo de cancelación de las anotaciones en el Registro Unificado de Infractores será de tres años.

Disposición adicional segunda. Procedimiento sancionador.

1. La imposición de las sanciones previstas en esta Ley requerirá la tramitación del procedimiento general previsto en el Reglamento del Procedimiento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora aprobado por Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, o del que, en su caso, lo sustituya, salvo que la Comunidad Autónoma regule un procedimiento sancionador distinto.

2. No obstante, cuando haya elementos de juicio suficientes para considerar que la infracción sólo puede ser calificada como leve, podrá acordarse discrecionalmente en el acto de iniciación seguir el procedimiento simplificado del artículo 24 del mismo Reglamento. Para ello, el órgano al que corresponda la iniciación tendrá que acordarlo expresamente atendiendo a los caracteres de la presunta infracción, a la existencia o no de varios responsables u otros interesados o de infracciones concurrentes y demás circunstancias similares que puedan afectar a la tramitación.

Disposición transitoria. Régimen transitorio.

1. La presente Ley no será de aplicación a los procedimientos administrativos iniciados antes de su entrada en vigor, los cuales se tramitarán y resolverán con arreglo a las disposiciones vigentes en el momento de su incoación.

2. Lo previsto en el apartado anterior no será de aplicación a los procedimientos sancionadores en lo que la presente Ley resulte más favorable a los presuntos infractores.

3. Hasta tanto no se apruebe el correspondiente reglamento, la toma de muestras y la realización de análisis, salvo las previsiones contenidas en esta Ley, se regirán por lo previsto en los artículos 15 y 16 del Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria, con excepción de la previsión contenida en el apartado décimo de dicho artículo 16.

Disposición derogatoria. Normas derogadas.

Queda derogada la Ley 5/1985, de 8 de julio, de los Consumidores y Usuarios en Andalucía, así como todas las normas de igual o inferior rango en lo que contradigan o se opongan a lo establecido en la presente Ley.

Disposición final primera. Actualización de las cuantías de las sanciones.

El Consejo de Gobierno actualizará, conforme a la evolución del Índice de Precios al Consumo, la cuantía de los límites sancionadores a que hace referencia el artículo 74 de la presente Ley»

Disposición final segunda. Desarrollo reglamentario.

Se autoriza al Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo y aplicación de la presente Ley. En un plazo de dos años el Consejo de Gobierno aprobará las disposiciones reglamentarias necesarias para el desarrollo de esta Ley.

Disposición final tercera. Entrada en vigor.

La presente ley entrará en vigor a los dos meses de su publicación en el «Boletín Oficial de la Junta de Andalucía».

Sevilla, 17 de diciembre de 2003.

MANUEL CHAVES GONZÁLEZ,

Presidente