obligatorio el conocimiento del Patrimonio Histórico de la Comunidad de Madrid y el desarrollo de las enseñanzas y oficios especializados en la conservación y el mantenimiento del Patrimonio Histórico y promoverá y financiará los medios para la difusión del más adecuado conocimiento y disfrute de los bienes culturales y la importancia de su protección, acrecentamiento y conservación.

La Consejería de Educación y Cultura de la Comunidad de Madrid promoverá la colaboración con los medios de comunicación social a fin de fomentar la divulgación del conocimiento del Patrimonio Histórico, pudiendo establecer a tal efecto los convenios de colaboración que estime oportunos.

Disposición adicional novena.

Las referencias de la presente Ley a instituciones, entidades, órganos y unidades administrativas, se entenderán efectuadas a los competentes en cada momento por razón de la materia.

Disposición transitoria primera.

Todos aquellos bienes muebles e inmuebles sitos en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid que hubiesen sido declarados de Interés Cultural o incluidos en Inventario, respectivamente, con anterioridad a la entrada en vigor de esta Ley, quedarán sometidos al mismo régimen jurídico de protección que los supuestos previstos en ella.

Disposición transitoria segunda.

Los expedientes sobre declaración de Bienes de Interés Cultural iniciados antes de la entrada en vigor de esta Ley, continuarán su tramitación de acuerdo con lo establecido en la presente Ley.

Disposición transitoria tercera.

Los poseedores de objetos arqueológicos, sean personas privadas o entes públicos de cualquier naturaleza, tienen el deber de declarar la existencia de los objetos que por cualquier circunstancia posean con anterioridad a la entrada en vigor de esta Ley, en la forma y plazo que se determina en la disposición transitoria quinta.

Disposición transitoria cuarta.

Hasta tanto no se aprueben por el Consejo de Gobierno las normas para el desarrollo y la aplicación de esta Ley, continuarán vigentes las que regulaban esta materia hasta su entrada en vigor, en todo aquello en lo que no se le oponga.

Disposición transitoria quinta.

En el plazo máximo de un año a partir de la entrada en vigor de esta Ley, las entidades públicas que por cualquier título o motivo, incluso en concepto de depósito, posean objetos arqueológicos o bienes muebles de especial relevancia para el Patrimonio Histórico deberán comunicar la existencia de los mismos, al órgano competente de la Comunidad de Madrid.

Los objetivos señalados que por razón de la legislación aplicable en el momento de su adquisición sean considerados de dominio público deberán entregarse en cualquier caso en el plazo previsto en el apartado anterior. Transcurrido dicho plazo será considerada su posesión ilegal, procediendo el organismo competente, previo requerimiento a su recuperación de oficio.

Disposición transitoria sexta.

El Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid aprobará, en el plazo máximo de un año, a partir de la publicación de la presente Ley en el «Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid», los reglamentos de desarrollo que se especifican en su articulado.

Disposición derogatoria única.

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en la presente Ley.

Disposición final.

1. Se autoriza al Consejo de Gobierno para dictar, además de las disposiciones reglamentarias expresamente previstas en la presente Ley, las que sean precisas para su cumplimiento. La propuesta de dichas disposiciones corresponderá a la Consejería de Educación y Cultura.
2. Se autoriza al Consejo de Gobierno a actualizar por vía reglamentaria la cuantía de las multas que se fijan en los artículos 57 y 62, de conformidad con el incremento del índice de precios al consumo.
3. La presente Ley entrará en vigor el mismo día de su publicación en el «Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid».

Por tanto, ordeno a todos los ciudadanos a los que sea de aplicación esta Ley que la cumplan, y a los Tribunales y Autoridades que corresponda, la guarden y la hagan guardar.

Madrid, 9 de julio de 1998.

ALBERTO RUIZ GALLARDÓN,
Presidente

(Publicada en el «Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid» número 167, de 16 de julio de 1998; corrección de errores «Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid» número 186, de 7 de agosto de 1998)

20651 *LEY 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.*

EL PRESIDENTE DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Hago saber que la Asamblea de Madrid ha aprobado la presente Ley, que yo, en nombre del Rey, promulgo.

PREÁMBULO

El artículo 51 de la Constitución dispone que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores, protegiendo mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos, y que promoverán la información y la educación de los consumidores, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstos en las cuestiones que puedan afectarles, en los términos que la Ley establezca.

Con el fin de dar cumplimiento al citado mandato constitucional se aprobó la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores, que estableció el marco legal general de actuación a nivel estatal en esta materia.

La Comunidad de Madrid en virtud de lo dispuesto en el artículo 27.10 del Estatuto de Autonomía, inicialmente asume la función ejecutiva en materia de defensa de los consumidores en el marco de la legislación estatal.

Con la ampliación de competencias conferidas por la Ley Orgánica 10/1994, de 24 de marzo, de Reforma del Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid, se ha incorporado la competencia para el desarrollo legislativo de la materia de defensa del consumidor, de acuerdo con las bases y la ordenación de la actividad económica general y la política monetaria del Estado, así como en las bases y coordinación general de la sanidad, en los términos de lo dispuesto en los artículos 38 y 131, y en los números 11, 13 y 16 del apartado uno del artículo 149 de la Constitución.

El ejercicio de esta competencia exige el establecimiento de un marco normativo al más alto nivel jerárquico que desarrolle el mandato constitucional impuesto a los poderes públicos, en el ámbito de la Comunidad de Madrid, teniendo en cuenta las características e intereses propios de la misma. Lo contemplado en esta Ley debe completarse con el marco de protección establecido en la Ley General de Sanidad y normas que la desarrollan, como instrumento básico para la protección de la salud de los consumidores.

La Ley define al consumidor como destinatario final de bienes, productos y servicios, englobando en un mismo concepto a quienes adquieren o usan bienes y productos y a quienes utilizan servicios. En realidad, nuestro ordenamiento estatal, si bien se refiere a consumidores y usuarios, no define ambos conceptos ni les atribuye diferentes efectos jurídicos, razón por la cual se ha estimado innecesario mantener tal dualidad.

La promulgación del Real Decreto 44/1996, de 19 de enero, que regula las medidas para garantizar la seguridad general de los productos puestos a disposición del consumidor, hace necesario implementar un procedimiento especial para la adopción de las medidas que permitan garantizar que los productos puestos a disposición de los consumidores en el mercado regional son seguros.

Se ha aprovechado la elaboración de la presente Ley para colmar aquellas lagunas que la Ley estatal contiene especialmente en el campo de la actuación administrativa; igualmente una norma de rango legal resulta el instrumento jurídico adecuado para plasmar determinadas previsiones como son la obligación de colaboración de los ciudadanos con los órganos de inspección y control, la adecuación de la potestad sancionadora a la materia de protección de los consumidores y la coordinación de competencias entre los distintos órganos de las Administraciones Públicas a fin de garantizar un nivel de protección homogéneo en el ámbito regional, todo ello influido por las prescripciones contenidas en la Ley 30/1992 del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Se ha procurado que las competencias que deben ejercer los distintos órganos de las Administraciones Públicas encajen adecuadamente dentro del mercado sin fronteras de la Unión Europea, garantizando los derechos básicos protegidos por esta Ley.

Especialmente se ha tenido en cuenta el concepto genérico de seguridad en el uso y consumo de productos, bienes y servicios y se ha considerado oportuno sistematizar el marco de actuación en materia de seguridad para proteger a los consumidores frente a productos, bienes o servicios insalubres, inseguros o perjudiciales para sus intereses económicos.

En el contexto de las actuaciones ejercidas por los órganos de control, resulta novedoso la apertura de las actuaciones inspectoras hacia modalidades de actuación de carácter preventivo.

Destacan aspectos novedosos, tales como la protección prioritaria de determinados colectivos, ya que es necesario establecer mecanismos que permitan que todos los ciudadanos accedan a la información, educación y formación en materia de consumo y, muy especialmente, los menores que son muy vulnerables ante el fenómeno de consumo, la consideración de foros de diálogo en los que participan las asociaciones de consumidores, las organizaciones empresariales y las Administraciones Públicas, habiéndose elevado al más alto nivel el Consejo de Consumo como órgano de participación, representación y consulta. Resaltar, asimismo, la previsión de mecanismos de resolución voluntaria de reclamaciones de los consumidores, a través de la mediación y del sistema arbitral de consumo.

Del mismo modo, se han previsto órganos de apoyo técnico tales como el comité de expertos en materia de seguridad, que permitirán dar respuesta eficaz ante las complejas situaciones, que actualmente se presentan en la sociedad de consumo.

En todos los demás órdenes, se apoyan decididamente las fórmulas coparticipativas, recabándose la colaboración de todo el tejido social involucrado en el fenómeno del consumo, sin desestimar las que pueden ser ofrecidas por las organizaciones empresariales, creándose el marco adecuado que afianzará en la Comunidad de Madrid el desarrollo del movimiento asociativo.

La distribución de competencias permite conjugar las actuaciones de las Administraciones locales y de la Administración autonómica, evitando la dispersión de recursos.

La presente Ley pretende conseguir un elevado grado de protección de los consumidores, entendidos éstos en la estricta concepción que se va imponiendo en España y en la legislación europea, y ello mediante fórmulas de participación y colaboración con todos los agentes sociales y principalmente con las organizaciones de consumidores.

TÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto de la Ley.*

La presente Ley tiene por objeto garantizar la defensa y promoción de los derechos de los Consumidores, así como establecer los principios normativos destinados a la mejora de su calidad de vida, en el ámbito de la Comunidad de Madrid.

Artículo 2. *Concepto de consumidor.*

1. A los efectos de esta Ley son consumidores las personas físicas o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva de quienes los producen, facilitan, suministran o expiden.

No tendrán la consideración de consumidores los que integren los productos, bienes y servicios en un proceso productivo, de comercialización o prestación de servicios, aun cuando dicha integración no implique un beneficio directo.

2. A los efectos del apartado anterior sólo será considerado proveedor la Administración Pública cuando preste un servicio o suministre un producto o bien en régimen de derecho privado.

Artículo 3. *Derechos básicos de los consumidores.*

1. Son derechos básicos de los consumidores los siguientes:

a) La protección frente a los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad, concebida aquélla de

forma integral, incluyendo por tanto los riesgos que amenacen al medio ambiente y a la calidad de vida.

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

c) La información correcta sobre los diferentes bienes productos y servicios.

d) La educación en materia de consumo.

e) La audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afecten directamente y la representación de sus intereses, todo ello a través de sus asociaciones legalmente constituidas.

f) La protección jurídica, administrativa y técnica en la situaciones de inferioridad, subordinación, indefensión o discriminación, así como la reparación e indemnización de los daños y perjuicios sufridos.

2. Se considerará nula de pleno derecho la renuncia previa al ejercicio de los derechos reconocidos en la presente Ley y a los actos en fraude de la misma, así como todo pacto que tenga por objeto la exclusión de su aplicación.

Artículo 4. *Colectivos de especial protección.*

1. Los colectivos de consumidores que se encuentren en situación de inferioridad, desprotección o discapacidad por razón de su edad, origen o condición serán objeto de atención prioritaria en las actuaciones que desarrollen las Administraciones Públicas de la Comunidad de Madrid.

2. Por concurrir las circunstancias enumeradas, esta protección se dirigirá especialmente a:

a) La infancia y la adolescencia.

b) Enfermos y personas con capacidades disminuidas.

c) Personas mayores.

d) Las mujeres gestantes.

e) Los inmigrantes.

f) Los sectores económicos y sociales más débiles.

TÍTULO II

De la protección jurídica, administrativa y técnica en relación con los derechos de los consumidores

CAPÍTULO I

Derecho a la salud y seguridad

Artículo 5. *Requisitos de los productos y servicios.*

1. Los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores, ya sea a título oneroso o gratuito, deberán ser seguros.

2. Por producto seguro se entenderá cualquier producto que, en condiciones de utilización normales o razonablemente previsibles, incluida la duración, no presente riesgo alguno o únicamente riesgos mínimos, compatibles con el uso del producto y considerados admisibles dentro del respeto de un nivel elevado de protección de la salud y de la seguridad de las personas, habida cuenta, en particular, de los siguientes elementos:

a) Características del producto, y entre ellas su composición, embalaje, instrucciones para su montaje y mantenimiento.

b) Efecto sobre otros productos cuando razonablemente se pueda prever la utilización del primero junto con los segundos.

c) Presentación del producto, etiquetado, instrucciones de uso, y eliminación cuando sea necesario, así como cualquier otra indicación o información por parte del productor.

d) Categorías de consumidores que estén en condiciones de mayor riesgo en la utilización del producto, en particular la infancia y la adolescencia.

La posibilidad de obtener niveles superiores de seguridad o de adquirir otros productos que representen menor grado de riesgo no será razón suficiente para considerar que un producto es «inseguro» o «peligroso».

Artículo 6. *Actuaciones administrativas.*

1. Los poderes públicos, en el ámbito de sus competencias velarán para que los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores sean seguros y faciliten información sobre los riesgos presumibles en condiciones normales de uso o consumo.

2. Para ello, ejercerán la adecuada vigilancia y control de mercado y desarrollarán las siguientes actuaciones:

a) Efectuar controles para garantizar la seguridad y calidad de los bienes, productos y servicios.

b) Realizar tomas de muestras para someterlas a técnicas de ensayo y análisis.

c) Adoptar las medidas cautelares que se consideren necesarias para garantizar la comercialización de productos, bienes y servicios seguros.

d) Disponer que los ciudadanos expuestos a riesgos por el consumo o uso de productos, bienes y servicios sean informados, incluso mediante la publicación de avisos especiales.

e) Exigir la información pertinente de los productos, distribuidores y comerciantes implicados.

Artículo 7. *Sujetos responsables.*

1. Los productores, importadores, distribuidores y los primeros comercializadores de productos, bienes y servicios tendrán la obligación de poner en el mercado productos, bienes o prestar servicios seguros.

2. Quienes se dediquen a la distribución y venta de productos bienes y servicios, en su calidad de profesionales de la cadena de comercialización, deberán actuar con diligencia para evitar la puesta en el mercado de productos, bienes y servicios inseguros; absteniéndose de hacerlo cuando conozcan o debieran conocer, en base a los elementos de información que posean, que los mismos incumplen dicha obligación.

3. En especial, dentro de los límites de sus actividades respectivas, deberán participar en la vigilancia de la seguridad de los productos y bienes que comercialicen y de los servicios que presten, en concreto, mediante la transmisión de información sobre los riesgos que presenten los productos, bienes y servicios y la colaboración en las actuaciones emprendidas para evitarlos.

Artículo 8. *Comité técnico de la seguridad en el consumo.*

En el ámbito de la Comunidad de Madrid, y dependiente del órgano competente en materia de protección al consumidor, se constituirá un comité de expertos en materia de seguridad que estará integrado por representantes de la Administración autonómica, representantes de las asociaciones de consumidores, de las orga-

nizaciones empresariales y de las organizaciones sindicales que sean miembros del Consejo de Consumo, expertos en materia de seguridad y expertos en técnicas de ensayo y análisis. El comité tendrá como función prioritaria, emitir informes sobre productos comercializados como seguros y que presenten riesgos, así como valorar las medidas que se deban adoptar ante la comercialización de productos, bienes y servicios inseguros.

Artículo 9. *Apoyo técnico.*

1. La Administración autonómica podrá establecer un régimen de autorización de centros técnicos, tanto públicos como privados, al objeto de que colaboren y cooperen con ella en la elaboración de estudios e informes en materia de consumo.

2. La Administración autonómica establecerá reglamentariamente el procedimiento de registro y, en su caso, de autorización de los laboratorios habilitados para la realización de pruebas periciales analíticas, ensayos y controles de calidad sobre los productos, bienes y servicios de consumo, con independencia de su titularidad.

Artículo 10. *Sistemas de información.*

1. La Administración autonómica propiciará la creación, en su territorio, de una red de información automatizada de los accidentes ocurridos en el ámbito doméstico y en actividades de ocio en que estuvieran implicados productos de consumo, quedando excluidos del sistema los accidentes de tráfico y los accidentes laborales, a fin de favorecer en la prevención de accidentes y la realización de informes sobre la seguridad de los productos, bienes y servicios destinados al consumidor final.

2. En esta red estarán integrados los centros hospitalarios dependientes de la Comunidad de Madrid, los Centros de Integración de la Salud del Ayuntamiento de Madrid, los Centros de Salud Municipales y los órganos competentes de la Comunidad de Madrid en materia de protección al consumidor y de salud, propiciándose la integración de los centros hospitalarios radicados en su territorio.

3. A fin de garantizar la calidad y la seguridad de los productos, bienes y servicios, a nivel regional, se propiciará la creación de una red de intercambio de información sobre productos potencialmente inseguros, así como de aquellos que presenten deficiencias en la calidad, en la que se integrarán las entidades locales para la rápida comprobación y actuación, en su caso, sobre los productos y servicios.

Esta información será comunicada a las asociaciones de consumidores, a las organizaciones empresariales y a las organizaciones sindicales, según lo exijan las circunstancias, para proteger adecuadamente la salud y seguridad de las personas.

La transmisión de la información deberá realizarse de acuerdo con lo establecido en la Ley 13/1995, de 21 de abril, de regulación de uso de la informática en el tratamiento de datos personales de la Comunidad de Madrid.

CAPÍTULO II

Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales

Artículo 11. *Ámbito de actuación.*

1. Los poderes públicos de la Comunidad de Madrid, velarán y adoptarán las medidas que sean de su competencia para que los contenidos contractuales se adecuen a la legislación vigente y para que las condiciones generales de los contratos no contengan cláusulas que sitúen a los consumidores en una posición de desequilibrio.

2. Esta tutela se ejercerá prioritariamente en los contratos de productos, bienes y servicios de uso y consumo generalizado.

3. Los poderes públicos de la Comunidad de Madrid velarán para que el contenido de la oferta, promoción y publicidad de los productos bienes y servicios prevalezca, cuando no haya correspondencia entre lo ofertado y lo entregado, excepto cuando esto último resulte más beneficioso para los consumidores.

Artículo 12. *Derechos reconocidos.*

1. Los consumidores tienen derecho a recibir de los proveedores de bienes, productos y servicios, si así lo solicitan, una factura o recibo de los pagos efectuados donde conste, como mínimo, la identidad personal o social y fiscal del proveedor, la cantidad abonada, el concepto por el que se satisface y la fecha.

Se exceptúan de lo dispuesto en el párrafo anterior los supuestos de venta automática en los que exista imposibilidad técnica de emitir factura, así como los de ínfima cuantía.

En los supuestos de ventas a distancia por medios informáticos, así como en los de emisión de factura electrónica, se estará a lo dispuesto en su normativa específica.

2. Los consumidores tienen derecho a que las cantidades entregadas anticipadamente para la construcción y adquisición de viviendas queden garantizadas en los términos expuestos en la legislación vigente.

3. Los consumidores tendrán derecho a que todos los bienes y productos de naturaleza duradera incorporen una garantía por escrito, de conformidad con la normativa vigente, y a que se les garantice un adecuado servicio técnico.

4. Los consumidores tendrán derecho, cuando entreguen un bien o producto, a fin de que se realice alguna verificación, comprobación, reparación, sustitución o cualquier otro tipo de intervención, a la entrega de un resguardo de depósito en el que conste, como mínimo, la identificación completa del establecimiento o depositario, identificación del objeto, operación a realizar y fecha.

CAPÍTULO III

Derecho a la información

Artículo 13. *Información de productos, bienes y servicios.*

1. Los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores deberán incorporar, llevar consigo o permitir una información objetiva, cierta, eficaz y suficiente sobre sus características esenciales.

2. La información se orientará, prioritariamente, al conocimiento de los requisitos que resultan legalmente exigibles a los productos, bienes y servicios, de manera que los consumidores puedan asegurarse del origen, identidad, materiales o materias primas de los mismos y realizar su elección, basándose en criterios de racionalidad, seguridad, conservación y protección del medio ambiente.

3. La información legalmente exigible deberá figurar, al menos, en castellano.

4. La obligación de informar será exigible a los sujetos responsables de la producción, comercialización, distribución y venta del producto, bienes y servicios. Salvo en los casos en que se encuentre expresamente regulado, el secreto de fabricación no podrá ser invocado para incumplir la obligación de informar en los términos expuestos en este artículo.

Artículo 14. *Información en materia de precios.*

1. Todos los bienes y productos puestos a disposición de los consumidores deberán, con independencia de lo dispuesto en la legislación general, ofrecer información sobre el precio total que están obligados a satisfacer por su adquisición, con inclusión de toda carga, impuesto o gravamen que les afecten, así como los descuentos que le sean aplicados en su caso.

2. Los consumidores tienen derecho a conocer, previamente, a la contratación de un servicio, el precio del mismo. Las ofertas concretas de servicios realizadas a través de soportes publicitarios y/o informativos deben incorporar el precio de los mismos.

Los precios de los servicios serán expuestos al público en los establecimientos donde se presten u oferten, mediante la exhibición de carteles perfectamente visibles y legibles o en el lugar donde efectivamente se presten, a través de un soporte escrito.

La información sobre el precio incluirá la relación de los servicios ofertados, el precio de cada uno de ellos, con inclusión de toda carga o gravamen que les afecte; así como los descuentos que le sean aplicados en su caso y los suplementos o incrementos eventuales correspondientes a operaciones complementarias o especiales.

3. En el supuesto de que se informe a los consumidores de la posibilidad de adquirir productos, bienes y servicios con aplazamiento de pago, con independencia de que se ajusten, en lo que a la información se refiere, a las normas que resulten de aplicación, en el momento de formalizar la oferta se les informará por escrito, como mínimo de:

a) El precio total de adquisición bajo esta fórmula de pago.
b) El precio total de adquisición al contado.
c) El número total de plazos fijados.
d) La periodicidad de los plazos.

4. Los productos ofertados a los consumidores como rebajados deberán indicar, tanto en cada uno de ellos como en los lugares de exhibición, el precio anterior aplicado y el rebajado.

En el caso de ofertarse un conjunto de productos de idénticas características y precio será suficiente la indicación genérica del precio de venta unitario de dichos productos.

Artículo 15. *Actuaciones administrativas en materia de información.*

1. Las Administraciones Públicas con competencias en materia de defensa del consumidor llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

a) Impulsar la difusión de la información a los consumidores, pudiendo concretar con las asociaciones de consumidores y las organizaciones empresariales su participación activa en las campañas divulgativas.

b) Promover la existencia de espacios y programas divulgativos sobre consumo en los medios de comunicación, de titularidad pública y privada, especialmente en los que tengan ámbito de difusión territorial en la Comunidad de Madrid, propiciando la participación de los distintos agentes sociales y especialmente de las asociaciones de consumidores.

2. Los órganos competentes en materia de protección al consumidor no podrán realizar publicidad directa ni indirecta de productos, bienes y servicios o entidades con ánimo de lucro. Reglamentariamente se establecerán las normas sobre patrocinio y colaboración con entidades con ánimo de lucro.

Artículo 16. *Oficinas de información a los consumidores.*

1. La Administración regional fomentará la consolidación, implantación y desarrollo de las oficinas de información al consumidor, ya sean de carácter público o de las asociaciones de consumidores, diseñando mecanismos de coordinación y colaboración y, muy especialmente, cuando en un mismo ámbito geográfico exista más de una de ellas.

2. Las funciones a desarrollar por tales oficinas serán como mínimo las siguientes:

a) Información, ayuda, orientación y asesoramiento sobre derechos y obligaciones de los consumidores.
b) Recepción de las reclamaciones y denuncias en materia de consumo y traslado de las mismas al órgano administrativo competente para su resolución, así como, en su caso, tramitación por las asociaciones de consumidores.
c) Propiciar sistemas de resolución voluntaria de las reclamaciones.
d) Educación y formación individual y colectiva de los consumidores mediante informaciones puntuales, cursos específicos, actuaciones en medios de comunicación y cualesquiera otros de naturaleza análoga, dirigidas especialmente a los colectivos de especial protección.
e) En general la atención, defensa y protección de los consumidores de acuerdo con lo establecido en esta Ley y disposiciones que la desarrollen.

3. En el desarrollo de sus funciones, las oficinas de información al consumidor fomentarán y divulgarán el sistema arbitral de consumo, facilitando el acceso al mismo de los consumidores y empresarios.

Artículo 17. *Actividad publicitaria.*

1. La oferta, promoción y publicidad de los productos, bienes y servicios, destinados a los consumidores, sean cuales sean los soportes utilizados, se realizarán de conformidad con los principios de suficiencia, objetividad y veracidad, en el marco de la legislación general sobre publicidad, de forma que no puedan engañar o inducir a engaño sobre sus características y condiciones de adquisición.

2. Los productos, bienes y servicios que sean objeto de una publicidad con indicación del precio, deberán indicar el precio total que los consumidores deben satisfacer para su adquisición.

3. Los poderes públicos harán uso de los mecanismos que establezca la legislación vigente para obtener la cesación o rectificación de la publicidad ilícita, siempre que vulneren los derechos de los consumidores.

4. La Administración autónoma velará especialmente por la protección frente a la publicidad, promoción y ofertas ilícitas dirigidas a los colectivos de consumidores contemplados en el artículo 4.

CAPÍTULO IV

Derecho a la educación en materia de consumo

Artículo 18. *Derecho a la educación y formación.*

Los consumidores tienen derecho a recibir educación y formación en materia de consumo, de forma que conozcan sus derechos y las vías para poder ejercerlos adecuadamente.

Artículo 19. *Ámbito de actuación.*

La Comunidad de Madrid, en su ámbito de competencia fomentará la enseñanza, en todos los niveles, de materias relacionadas con el consumo para promover mayor libertad y racionalidad en el consumo de productos, bienes y servicios y prevenir los riesgos derivados del uso y consumo de los mismos.

Artículo 20. *Actuaciones de la Administración.*

1. La Comunidad de Madrid, a través de los órganos con competencia en materia de protección al consumidor, organizará, promoverá y desarrollará programas de educación y formación de consumidores, en los cuales podrán colaborar las asociaciones de consumidores.

El objeto de estos planes será:

a) Difundir el conocimiento de los derechos, deberes e instrumentos de protección del consumidor, con especial atención a los colectivos contemplados en el artículo 4.

b) Potenciar la formación de su personal con competencias en materia de protección al consumidor, especialmente quienes desarrollen funciones de control de mercado e información y orientación a los consumidores, así como al personal de las asociaciones de consumidores.

c) Colaborar con el personal docente en el desarrollo de la educación en materia de consumo en los diferentes niveles educativos, así como proporcionar el material didáctico necesario para ello.

d) Potenciar y desarrollar, en colaboración con las organizaciones empresariales, la formación en materia de consumo de los distintos sectores empresariales.

2. En materia de educación y formación a los consumidores la Comunidad de Madrid, en los mismos términos que expresa el apartado anterior, desarrollará las siguientes actuaciones:

a) Proporcionará y publicará material didáctico de apoyo a la educación y formación al consumidor, dirigido especialmente a la infancia y la adolescencia, así como a otros colectivos de especial protección.

b) Colaborará en el fomento y programación de campañas informativas y formativas sobre consumo responsable.

Artículo 21. *Colaboración.*

La Comunidad de Madrid establecerá las colaboraciones precisas con otros organismos o entidades públicas que también tengan competencias en materia de consumo para el desarrollo de programas de formación en los distintos municipios y establecerá los convenios oportunos con las entidades sociales y las instituciones educativas para la formación de especialistas en consumo.

CAPÍTULO V

Derecho a la representación, consulta y participación

Artículo 22. *Representación, consulta y participación.*

1. Se reconoce a las asociaciones de consumidores como el cauce de representación y participación para la defensa de los intereses de consumidores.

2. Los poderes públicos de la Comunidad de Madrid fomentarán, en sus respectivos ámbitos, el asociacionismo de los consumidores y promoverán su diálogo con las organizaciones empresariales y profesionales, a través del Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Artículo 23. *Asociaciones de consumidores.*

1. A los efectos de esta Ley se consideran asociaciones de consumidores las entidades privadas sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea la protección y defensa de los intereses de los consumidores, bien de carácter general o en relación con productos o servicios determinados, siempre que se constituyan de acuerdo con la legislación vigente en materia de asociaciones.

2. Las entidades constituidas por consumidores con arreglo a la legislación cooperativa, entre cuyos fines figure, necesariamente, la educación y formación de sus socios y estén obligados a constituir un fondo con tal objeto, según su legislación de cooperativas específica, también se considerarán asociaciones de consumidores.

Artículo 24. *Requisitos.*

Para el ejercicio de los derechos reconocidos en esta Ley, las asociaciones de consumidores, así como las agrupaciones, federaciones y confederaciones constituidas por ellas, deberán cumplir los siguientes requisitos:

a) Estar inscritas en el Registro de Asociaciones de Consumidores de la Comunidad de Madrid.

b) Tener su domicilio en la Comunidad de Madrid y que su ámbito de actuación no exceda del territorio de ésta.

c) Cualesquiera otros que fueran legalmente exigibles.

Artículo 25. *Derechos reconocidos.*

Las asociaciones de consumidores, con independencia de los derechos reconocidos en el marco de la legislación general tendrán derecho a:

a) Percibir las ayudas y subvenciones que oportunamente se aprueben para el desarrollo de sus fines.

b) Participar en los órganos de decisión y deliberación de las empresas públicas de la Comunidad de Madrid, siempre que presten servicios públicos.

c) Participar en los Consejos consultivos que se constituyan en el ámbito de la Comunidad de Madrid, siempre que por razón de la materia se debatan temas de interés para la protección de los consumidores.

d) Ser considerados interesados en los procedimientos administrativos de carácter sancionador promovidos por ellas mismas, siempre que versen sobre la protección de los intereses generales de los consumidores.

e) Participar en el sistema arbitral de consumo, a tenor de lo establecido en las disposiciones que lo regulan.

f) Disfrutar del beneficio de justicia gratuita en el marco legalmente establecido.

g) A ser declaradas de utilidad pública cuando reúnan los requisitos establecidos para ello.
h) Ser oídas en consulta, al igual que las organizaciones empresariales, en el procedimiento de elaboración de normas de carácter general que afecten directamente a los derechos e intereses que representan. El trámite de audiencia se entenderá cumplido solicitando informe al Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Artículo 26. *Pérdida de derechos.*

Las asociaciones de consumidores no podrán gozar de los derechos anteriormente citados cuando:

a) Incluyan como asociados a personas jurídicas con ánimo de lucro.
b) Perciban ayudas y subvenciones de empresas o agrupaciones de empresas que suministran productos, bienes o servicios a los consumidores.
c) Realicen publicidad comercial o no meramente informativa de productos, bienes o servicios, excepto las permitidas a tenor de lo previsto en el artículo 15.2 de la presente Ley.
d) Se dediquen a actividades distintas de la defensa de los intereses de los consumidores, excepto en el supuesto de cooperativas de consumidores.
e) Actúen con manifiesta temeridad, judicialmente apreciada.

Artículo 27. *Colaboración con la Administración.*

La Comunidad de Madrid establecerá un marco de cooperación y colaboración con las asociaciones de consumidores, entre cuyas actuaciones se incluirán las siguientes:

a) Fomentar el sistema arbitral de consumo.
b) Colaborar en la comunicación de los posibles riesgos, cuando por su amplitud sea necesaria una actuación pública para garantizar la eficacia de la medida.
c) Fomentar el desarrollo de símbolos de calidad empresarial en el ámbito de la Comunidad de Madrid, estableciéndose reglamentariamente el procedimiento de concesión y seguimiento.
d) Desarrollar actuaciones de información y formación con los consumidores sobre productos, bienes y servicios de uso y consumo generalizado, así como sobre la importancia de favorecer el desarrollo sostenible.
e) Apoyar las iniciativas para promocionar la protección del consumidor en los países en desarrollo.

Artículo 28. *Consejo de Consumo.*

1. El Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid se constituye como órgano consultivo, asesor, de participación y de coordinación interadministrativa, fomentándose en un seno de la colaboración entre los agentes sociales involucrados en el fenómeno de consumo y las distintas Administraciones Públicas que ejercen la tutela de los derechos de los consumidores, a fin de elevar su nivel de protección en el ámbito de la Comunidad de Madrid.
2. El Consejo de Consumo desarrollará, como mínimo, las siguientes funciones:

a) Actuar como órgano de información, consulta y asesoramiento en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores.
b) Informar preceptivamente de las normas que afecten directamente a los consumidores.

CAPÍTULO VI

Del derecho a la reparación de daños

Artículo 29. *Reparación de daños.*

Los consumidores, en el marco de la legislación estatal, tienen derecho a ser indemnizados por los daños y perjuicios demostrados que el consumo de bienes o la utilización de productos o servicios les irroguen, salvo que aquellos daños y perjuicios estén causados por su culpa exclusiva o por la de las personas de las que deban responder civilmente.

Artículo 30. *Mediación.*

Los poderes públicos de la Comunidad de Madrid propiciarán, en colaboración con las asociaciones de consumidores, la disponibilidad para los consumidores, así como para los profesionales y empresarios, de sistemas operativos de resolución voluntaria de conflictos y reclamaciones en materia de consumo sin perjuicio de las actuaciones de inspección y sanción que corresponda a las mismas.

Artículo 31. *Arbitraje.*

1. Los poderes públicos de la Comunidad de Madrid fomentarán, en el ámbito de sus competencias, el desarrollo del sistema arbitral de consumo.
2. La Comunidad de Madrid promoverá la adhesión al sistema arbitral de consumo de las asociaciones de consumidores y organizaciones empresariales y profesionales, pudiendo suscribir convenios de colaboración para el fomento de dicho sistema.
3. La Comunidad de Madrid y las corporaciones locales, en el ámbito de sus respectivas competencias, propiciarán que las empresas y, especialmente, las empresas públicas o privadas que gestionen servicios públicos o reciban recursos de aquéllas, establezcan en sus contratos la adopción del sistema arbitral de consumo para resolver los conflictos y las reclamaciones de los consumidores surgidos en su actividad.

Artículo 32. *Información sobre reclamaciones.*

A fin de garantizar el derecho a reclamar de los consumidores, así como un tratamiento homogéneo de las reclamaciones, la Comunidad de Madrid establecerá reglamentariamente un sistema unificado de reclamaciones.

TÍTULO III

Del control e inspección de los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores

Artículo 33. *La Inspección de Consumo de la Comunidad de Madrid.*

1. Las Administraciones Públicas de la Comunidad de Madrid con competencias en materia de protección de los consumidores, y dentro del ámbito de las mismas, desarrollarán actuaciones de control e inspección de los productos, bienes y servicios destinados a los consumidores en cualquier fase de comercialización, con el fin de comprobar su adecuación a la legislación vigente en materia de consumo.

2. Los órganos de la Administración autonómica actuarán coordinadamente con los de las Corporaciones Locales para, aunando sus recursos de inspección y control, conseguir una mejor y más eficaz protección de los intereses de los consumidores.

3. Los órganos de la Administración autonómica y de las Corporaciones Locales, en el ámbito de sus respectivas competencias, facilitarán a la Inspección de Consumo de la Comunidad de Madrid cuanto apoyo e información sean necesarios para el desempeño eficaz de sus funciones.

Artículo 34. *Ámbito de actuación.*

1. Las actuaciones de inspección, control de calidad y seguridad que desarrollen las Administraciones Públicas de la Comunidad de Madrid, con competencias en materia de protección de los consumidores y protección de la salud, se llevarán a cabo sobre todo tipo de productos, bienes y servicios destinados a los consumidores, comprobándose que se adecuan a la legalidad en cuanto a sus características técnicas, higiénico-sanitarias, de seguridad y comerciales, así como que se ajustan razonablemente a las expectativas que pueden motivar su adquisición, derivadas de las descripciones realizadas en su presentación, publicidad, precio y otras circunstancias.

2. Las actuaciones de inspección y control se llevarán a cabo preferentemente sobre aquellos productos, bienes y servicios considerados como de uso o consumo común, ordinario y generalizado, así como sobre aquellos que, sin ser calificados como tales, perjudiquen o puedan perjudicar gravemente el derecho a la salud, seguridad y los legítimos intereses económicos de los consumidores, afecten a un colectivo de especial protección previsto en el artículo 4, o puedan crear situaciones de alarma social.

Artículo 35. *El personal inspector.*

1. El personal de la inspección de consumo y salud, cuando actúe en el ejercicio de su función inspectora, tendrá la consideración de autoridad a todos los efectos y especialmente respecto de la responsabilidad administrativa y penal de quienes ofrezcan resistencia o desobediencia o cualquier otro acto penalmente punible contra ellos, de hecho o de palabra, en acto de servicio o con motivo del mismo.

2. Para el desarrollo de sus actuaciones inspectoras, podrán solicitar el apoyo, concurso, auxilio y protección que les resulten precisos de cualquier otra autoridad o sus agentes, que deberán prestársela.

3. El personal inspector, cuando actúe en el ejercicio de sus funciones, deberá ir debidamente acreditado y se comportará, en todo momento, con la debida corrección, prudencia y discreción. Su actividad será siempre respetuosa con los administrados, proporcionada y ponderada, perturbando sólo en lo estrictamente necesario la actividad profesional de los inspeccionados. En todo caso, estará obligado a mantener estricto sigilo profesional respecto a las informaciones obtenidas.

Artículo 36. *Facultades del personal inspector.*

1. En el ejercicio de sus funciones, el personal inspector podrá visitar todo tipo de establecimientos que tengan relación directa o indirecta con la investigación que esté llevando a cabo. Podrá también requerir la comparecencia y colaboración de cualquier persona, física o jurídica, que de forma directa o indirecta puedan tener alguna relación con el objeto de la inspección, así como solicitar los documentos mercantiles, contables, o de cualquier otro tipo que considere relevantes para la investigación.

2. Podrá, asimismo, realizar tomas de muestras de productos, así como cualquier otro tipo de control o ensayo sobre los productos, bienes y servicios en cualquier fase de su comercialización según se determine reglamentariamente sin perjuicio de lo establecido en la disposición transitoria única de la presente Ley.

3. También podrán llevar a cabo investigaciones de mercado, destinadas a la obtención de información que permita conocer y realizar estudios de mercado en sectores de los cuales se pudieran derivar riesgos para la salud, seguridad y los legítimos intereses económicos de los consumidores, a fin de ser incluidos como objetivos prioritarios de las actuaciones de vigilancia y control.

4. Cuando por la naturaleza de las diligencias y para la mejor realización de las mismas se requiera documentación y comparecencias, a las cuales se hace referencia en el punto 1 de este artículo, se podrán efectuar durante la visita inspectora o por cualquier otro medio aceptado en derecho, en la empresa inspeccionada, en los locales relacionados con la actividad y en las dependencias de los propios órganos de control.

5. El personal inspector, en situaciones de urgencia, podrá llevar a cabo la adopción de las medidas provisionales previstas en el artículo 42 de la presente Ley.

Artículo 37. *Formalización de las actuaciones inspectoras.*

1. Si durante su actuación el personal inspector detectase la existencia de indicios de infracción a la normativa de consumo, se procederá al levantamiento del acta en donde deberán reflejarse, como mínimo, los siguientes datos:

a) Identificación completa de la persona jurídica o física que atiende a la inspección, incluyendo la fiscal, indicando en calidad de qué actúan.

b) Identificación de los inspectores actuantes.

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

d) Indicación de los motivos de actuación.

e) Los hechos apreciados, circunstancias concurrentes o de interés y las manifestaciones que deseen formular quienes atienden a la inspección.

f) Las diligencias practicadas, si las hubiere, tales como: Controles de documentos, retiradas de muestras, mediciones, pruebas practicadas, verificaciones, arqueos, medidas provisionales sin son necesarias, así como las requisitorias de documentación o comparecencia, indicando plazos o fechas para su realización. Para la realización de estas diligencias, los órganos de control podrán solicitar la asistencia de técnicos especialistas, que actuarán conjuntamente con el personal inspector.

g) Firma del inspector o inspectores actuantes así como del compareciente o comparecientes, en su caso, no sin antes advertirles del derecho que les asiste a que se reflejen en el acta las manifestaciones que deseen formular, en relación con el contenido del acta.

2. Cuando las condiciones del servicio lo requieran, se dará cuenta de los hechos mediante informe de verificación.

3. La negativa a la firma por parte del compareciente no invalidará el acta. Si ésta se produce, se le comunicará de que puede estampar su firma a los únicos efectos de recepción del documento, lo cual se hará constar.

4. Además de estos datos, las actas de inspección podrán contener cualesquiera otros datos que las diferentes Administraciones de la Comunidad de Madrid, con competencias en materia de protección al consumidor, consideren oportunos.

5. El compareciente obtendrá de los inspectores copia de los documentos que se redacten durante la actuación inspectora, excepto cuando éstos tengan carácter meramente estadístico o informativo.

6. Los hechos que figuren recogidos por los inspectores de consumo en las actas de inspección se presumirán ciertos, salvo prueba en contrario.

7. Si durante las actuaciones desarrolladas por la inspección se detectaran situaciones o hechos constitutivos de irregularidades de carácter formal que no alcancen a la tipificación de infracción leve, el inspector actuante podrá requerir, mediante el acta de inspección, que subsanen los mismos en el plazo que se conceda al efecto que como mínimo será de diez días. Transcurrido dicho plazo sin haber procedido a la corrección se seguirá la tramitación administrativa correspondiente.

Artículo 38. *Toma de muestras.*

1. Las tomas de muestras y las pruebas analíticas se efectuarán de acuerdo con el procedimiento establecido en la legislación general o en las normas que desarrollen la presente Ley.

2. Las tomas de muestras se efectuarán por triplicado y las cantidades que componen cada uno de los ejemplares de muestra tendrá el tamaño suficiente que garantice la representatividad de los productos o bienes objeto de control.

3. Con independencia de lo previsto en el apartado anterior, se facultará la toma de un único ejemplar de muestra en los siguientes supuestos:

a) Los productos y bienes cuyos ensayos requieran largos períodos de tiempo.

b) Los productos y bienes que estén sometidos a certificación.

c) Los productos y bienes que se sometan a ensayo para determinar su seguridad o su aptitud funcional.

A fin de garantizar el derecho de los interesados a realizar pruebas contradictorias se practicará de forma simultánea sobre esta muestra única.

4. Los órganos de control podrán con carácter excepcional, siempre que existan presuntos fraudes o riesgos relacionados con la salud o seguridad de los consumidores, practicar una toma de muestra en que el número de elementos por unidad de muestra sea superior al establecido en las normas reglamentarias.

Artículo 39. *Obligaciones de los inspeccionados.*

1. Las personas físicas o jurídicas que produzcan, importen o suministren productos, bienes y servicios, sus representantes legales o las que estén a cargo del establecimiento estarán obligados a:

a) Facilitar las visitas de inspección y acceso a las dependencias del establecimiento cuando sea necesario para el control de la actividad desarrollada.

b) Suministrar la información de interés, al caso sobre instalaciones, productos, bienes o servicios y siempre que se requieran autorizaciones, registros, permisos y licencias necesarios para el ejercicio de la actividad, permitiendo que el personal inspector compruebe directamente los datos aportados.

c) Tener a disposición de la inspección la documentación que sirva de justificación a las transacciones efectuadas, tales como los contratos, facturas, albaranes y demás documentos exigidos legalmente, así como aquellos que sean necesarios para determinar las responsabilidades pertinentes.

d) Facilitar la obtención de copia o reproducción de la documentación citada en los puntos anteriores.

e) Comparecer donde y cuando hayan sido requeridos por los servicios competentes.

f) Permitir que se practique la toma de muestras o que se efectúe cualquier otro tipo de control o ensayo sobre los productos, bienes y servicios en cualquier fase de su comercialización.

g) Depositar y conservar adecuadamente los productos, bienes y servicios sujetos a medidas provisionales, siguiendo en todo momento las instrucciones formuladas por los servicios competentes al respecto.

h) Facilitar personal y medios para la práctica de las inspecciones, cuando le fuera motivadamente requerido y siempre dentro de sus posibilidades.

2. A los efectos de las obligaciones contempladas en el apartado anterior, quien atienda a la inspección, con independencia de la calidad en que actúe, estará obligado como mínimo a facilitar las visitas de inspección y acceso a las dependencias del establecimiento cuando sea necesario para el control de la actividad desarrollada y a permitir que se practique la toma de muestras o que se efectúe cualquier otro tipo de control o ensayo sobre los productos, bienes y servicios en cualquier fase de almacenamiento, distribución y comercialización.

Artículo 40. *Otros mecanismos de control.*

1. El órgano competente de la Comunidad, en materia de protección al consumidor, promoverá en el ámbito de sus competencias la aprobación de códigos, buenas prácticas, excepto en materia alimentaria, que se desarrollarán de acuerdo con la normativa vigente, en aquellos sectores que por sus características permitan el establecimiento de estos instrumentos de control. Estos códigos incorporarán sistemas que faciliten el autocontrol de los empresarios.

2. La elaboración de estos códigos se efectuará en colaboración con el sector empresarial afectado, representantes de las Corporaciones Locales, en su caso, las asociaciones de consumidores y otras partes cuyos intereses puedan verse afectados, pudiéndose solicitar el apoyo de otros órganos de la Comunidad de Madrid, por razón de la materia.

Con carácter previo a la adopción de los códigos de buenas prácticas se informará al Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid.

3. La adopción por parte de los empresarios de los códigos de buenas prácticas tendrá carácter voluntario y será independiente de las actividades de Inspección, Control y Verificación que desarrollen las Administraciones Públicas.

4. Sin perjuicio de lo expuesto, las Corporaciones Locales, en virtud de las competencias y atribuciones que le confiere la presente Ley, podrán promover el desarrollo de códigos de buenas prácticas, en cuya elaboración se seguirán los trámites previstos en la presente Ley.

5. Las autoridades competentes evaluarán los códigos de buenas prácticas y evaluarán los riesgos potenciales de las empresas para la seguridad, salubridad e intereses económicos de los consumidores.

TÍTULO IV

De las medidas provisionales

Artículo 41. *Objeto.*

1. El órgano competente de la Administración autonómica para la iniciación de expedientes en materia de consumo adoptará, mediante acuerdo motivado, las medidas provisionales que considere necesarias para garantizar los derechos de los consumidores, en aquellos supuestos en que existan claros indicios de situaciones de riesgo o de grave vulneración de los mismos.

2. Estas medidas serán adoptadas siempre que existan indicios racionales de riesgo para la salud y seguridad de los consumidores o cuando se vulneren de forma grave los intereses económicos de los mismos.

3. En situaciones de urgencia, o si en el transcurso de las actuaciones de inspección y control se observasen indicios racionales de riesgo para la salud y seguridad o graves perjuicios para los intereses económicos de los consumidores, los inspectores podrán adoptar las medidas provisionales previstas en la presente Ley, debiendo ser ratificadas por el órgano competente en el plazo de diez días hábiles computados desde el día siguiente en que se hayan adoptado.

4. Acordada la adopción de medidas provisionales, bien directamente o a través de la ratificación prevista en el apartado anterior, se procederá a comunicar su adopción a los órganos que pudieran tener competencias concurrentes en la materia y, con carácter prioritario, al órgano competente en la materia de sanidad, cuando existieran indicios de riesgo para la salud.

Artículo 42. *Marco de actuación.*

1. Las medidas provisionales podrán consistir en:

a) Suspensión temporal en cualquier fase de la distribución de un producto, para garantizar la salud y seguridad.

b) Suspensión temporal de la prestación de servicios para garantizar la salud y seguridad.

c) Imposición de condiciones previas en cualquier fase de la comercialización de productos, bienes y servicios, con el fin de que se subsanen las deficiencias detectadas.

d) Inmovilización cautelar, estando prohibida cualquier forma de disposición de los productos por parte de los interesados sin expresa autorización de las autoridades competentes.

e) Cualquier otra medida ajustada a la legalidad vigente que sea necesaria por existir indicios racionales de riesgo para la salud o seguridad de los consumidores o de vulneración de sus intereses económicos.

2. Las medidas provisionales aplicadas deben ser proporcionales al daño que se pretende evitar, debiéndose mantener exclusivamente el tiempo necesario para la realización de pruebas en centros cualificados para ello o para la subsanación de deficiencias o eliminación del riesgo.

3. Las medidas provisionales podrán ser levantadas por el órgano competente cuando la existencia de los riesgos que las motivaron no fuese confirmada o fueran subsanados los hechos que las motivaron.

Artículo 43. *Procedimiento.*

Iniciado el procedimiento de adopción de medidas provisionales, mediante el acuerdo motivado contemplado en el artículo 42, se tramitará el expediente de acuerdo con lo previsto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 44. *Resolución.*

1. La resolución del expediente podrá elevar a definitivas las medidas provisionales adoptadas e incluirá los plazos y condiciones para su ejecución.

2. Atendiendo a la gravedad de los hechos y a fin de evitar daños irreparables, la tramitación del expediente administrativo podrá efectuarse mediante procedimiento de urgencia. En cualquier fase del expediente, la autoridad competente podrá ordenar la práctica de las inspecciones y controles que considere necesarios para la resolución del expediente.

3. La resolución que se adopte, no impedirá, en su caso, la iniciación simultánea de un expediente sancionador, si concurriesen infracciones en materia de protección al consumidor.

4. Los gastos de almacenaje, traslado, rectificación, subsanación, certificación o, en su caso, de destrucción de los productos, bienes y servicios sujetos a medidas provisionales serán a cargo del responsable de los mismos. Los gastos de ensayos y pruebas solicitados por el interesado, a fin de acreditar sus manifestaciones, correrán por cuenta del mismo.

5. A fin de garantizar la eficacia de las resoluciones adoptadas, el interesado deberá justificar documentalmente el cumplimiento de las obligaciones impuestas. Si se considera necesario, éstas se practicarán en presencia del personal de inspección y control.

Artículo 45. *Multa coercitiva.*

A fin de garantizar la eficacia de las resoluciones contempladas en el artículo anterior, la Administración actuante en el marco de la legislación básica del Estado podrá imponer multas coercitivas.

El órgano que dictó la resolución deberá cursar por escrito un requerimiento previo de ejecución de la resolución, advirtiendo a su destinatario del plazo de que dispone para su cumplimiento y de la cuantía de la multa coercitiva que le puede ser impuesta en caso de incumplimiento. El plazo señalado debe ser, en todo caso, suficiente para el cumplimiento de la obligación de que se trata y la multa no podrá exceder de 200.000 pesetas.

Si la Administración comprobase el incumplimiento de lo ordenado, podrá reiterar las citadas multas por períodos que no pueden ser inferiores al señalado en el primer requerimiento.

Estas multas serán independientes de las que se pueden imponer en concepto de sanción y serán compatibles con las mismas.

TÍTULO V

De la potestad sancionadora

CAPÍTULO I

Normas generales

Artículo 46. *Potestad sancionadora.*

1. Corresponde a las Administraciones Públicas de la Comunidad de Madrid la potestad sancionadora en materia de consumo, ejerciéndose por los órganos administrativos de la misma que la tengan atribuida.

2. Las infracciones en materia de consumo cometidas en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid serán sancionadas, previa tramitación del correspondiente procedimiento sancionador.

CAPÍTULO II

De las infracciones

Artículo 47. *Protección de la salud y seguridad de los consumidores.*

Constituyen infracción en materia de protección de la salud y seguridad de los consumidores:

1. El incumplimiento de los requisitos, condiciones, obligaciones o prohibiciones de naturaleza sanitaria.
2. Las acciones u omisiones que produzcan riesgos o daños efectivos para la salud o seguridad de los consumidores, ya sea en forma consciente o deliberada, ya por abandono de la diligencia y precauciones exigibles en la actividad, servicio o instalación de que se trate.
3. El incumplimiento o transgresión de los requerimientos previos que concretamente formulen las autoridades que resulten competentes para situaciones específicas, al objeto de evitar contaminaciones o circunstancias nocivas de otro tipo que puedan resultar gravemente perjudiciales para la salud pública o la seguridad de los consumidores.
4. El incumplimiento de las disposiciones relativas a la seguridad de bienes y servicios.

Artículo 48. *Alteración, adulteración o fraude de bienes y productos.*

Constituyen infracciones por alteración, adulteración o fraude de bienes y productos:

1. La elaboración, distribución, suministro o venta de bienes y productos a los que se haya adicionado o sustraído cualquier sustancia o elemento para variar su composición, calidad, estructura, peso o volumen, para corregir defectos mediante procesos o procedimientos que no estén expresa y reglamentariamente autorizados, o para encubrir la inferior calidad o alteración de los productos utilizados.
2. La elaboración, distribución, suministro o venta de bienes y productos cuando su composición, calidad, cantidad, etiquetado o precio no se ajuste a las disposiciones vigentes o difiera de la declarada u ofertada.

Artículo 49. *Prestación de servicios defectuosa o incorrecta.*

Constituyen infracciones por defectuosa o incorrecta prestación de servicios:

1. El incumplimiento en la prestación de todo tipo de servicios, de las condiciones de calidad, cantidad, intensidad, naturaleza, plazo o precio, de acuerdo con la normativa que resulte aplicable, o con las condiciones que se presten u oferten.
2. La vulneración o inobservancia de los derechos que las normas o los documentos de garantía, entregados u ofertados, reconocen a los consumidores.
3. La defectuosa prestación de servicios durante el período de garantía.

Artículo 50. *Normalización técnica, comercial y de prestación de servicios.*

Constituyen infracciones en materia de normalización técnica, comercial y de prestación de servicios, así como en materia de condiciones o técnicas de venta y suministro de bienes o servicios:

1. El incumplimiento de las disposiciones que normalicen bienes y productos, así como de aquellas que regulen los requisitos documentales y de funcionamiento establecidos en la normativa vigente reguladora de la actividad comercial y de prestación de servicios.
2. La puesta en el mercado de bienes y productos cuya comercialización haya sido declarada prohibida por una norma o por una resolución administrativa, así como a la comercialización de aquellos que, precisando autorización administrativa, carezcan de ella.
3. El incumplimiento del deber de veracidad informativa o publicitaria en la venta de bienes y productos o en la prestación de servicios, de manera que se les atribuya calidades, características, resultados o condiciones de adquisición, uso o devolución que difieran de los que realmente posean o puedan obtenerse, y toda la publicidad que, de cualquier forma, induzca o pueda inducir a error a las personas a las que se dirige, así como aquella que silencie datos fundamentales que impidan conocer las verdaderas características o naturaleza del producto o servicio.
4. El incumplimiento de las normas reguladoras de precios, incluido las referentes a marcado y exhibición de los mismos.
5. La realización de transacciones en las que se imponga injustificadamente al consumidor condiciones, recargos o cobros indebidos, prestaciones accesorias no solicitadas o cantidades mínimas, así como la no aceptación de los medios de pago admitidos legalmente u ofertados.
6. La utilización de cualquier método de venta que infrinja lo dispuesto por las disposiciones aplicables o que limite la libertad de elección de los consumidores.
7. La no entrega a los consumidores de documento de garantía conforme a lo previsto en esta Ley y en las demás disposiciones que así lo establezcan.
8. La inclusión, en las condiciones generales de los contratos que suscriban los consumidores o en las ofertas publicitarias, de cláusulas que limiten o vulneren los derechos reconocidos a los consumidores por las disposiciones que resulten aplicables.
9. La negativa injustificada a satisfacer las demandas del consumidor producidas de buena fe o conforme al uso establecido, cuando su satisfacción esté dentro de las disponibilidades del vendedor o prestador de un servicio, así como cualquier forma de discriminación con respecto a las referidas demandas.
10. La no extensión de la correspondiente factura o documento acreditativo de las transacciones comerciales o por la prestación de servicios, así como su emisión con incumplimiento de los requisitos preceptivos.
11. La no entrega a los consumidores del correspondiente resguardo de depósito o su emisión, con incumplimiento de los requisitos preceptivos.
12. El incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones expresamente establecidos por la normativa vigente en materia de defensa de los consumidores y disposiciones complementarias.

Artículo 51. *Información y vigilancia.*

Constituyen infracciones en materia de información, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución:

1. La resistencia, negativa u obstrucción a facilitar las labores de inspección, a suministrar datos o informaciones solicitadas por las autoridades competentes o sus agentes, en el curso de las funciones de información, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución, así como el suministro de información inexacta o documentación falsa o el incumplimiento de los requerimientos de subsanación de irregularidades previstas en el artículo 35.

2. La manipulación, traslado o disposición en cualquier forma no autorizada legalmente, de las muestras depositadas reglamentariamente, o de las mercancías decomisadas o sujetas a medidas provisionales por las autoridades competentes.

3. El incumplimiento de las medidas provisionales, adoptadas por las autoridades competentes, en los procedimientos iniciados como consecuencia de las actuaciones de control efectuadas para la debida protección de los derechos reconocidos en esta Ley y normas aplicables, así como el incumplimiento de las medidas de carácter provisional que resultan necesarias para asegurar la eficacia de las resoluciones administrativas que pudieran recaer en los procedimientos sancionadores.

4. La excusa reiterada, negativa o resistencia a la comparecencia de las personas físicas o jurídicas, ante las dependencias propias o de las autoridades competentes, siempre que medie requerimiento notificado, expreso y por escrito al respecto por parte de las autoridades competentes o sus agentes en desarrollo de las labores de información, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución.

Artículo 52. *Calificación de las infracciones.*

1. Las infracciones en materia de consumo se calificarán como leves, graves o muy graves en función de la concurrencia de los siguientes criterios:

Daño o riesgo para la salud o seguridad de los consumidores.

Lesión de los intereses económicos de los consumidores.

Cuantía del beneficio ilícito obtenido, en relación con el valor del producto, bien o servicio.

Gravedad de la alteración social producida.

Negligencia grave o dolo.

Generalización de la infracción, en cuanto al número de destinatarios afectados por la misma.

Que afecte directamente a un colectivo especialmente protegido.

Situación de predominio en el mercado.

2. Se calificarán como leves las infracciones que incumplan los tipos regulados cuando no concurra ninguno de los criterios anteriores.

3. Serán calificadas como graves las conductas tipificadas, en las que concurra, al menos, uno de los criterios anteriores.

4. Serán infracciones muy graves las conductas tipificadas, en las que se den dos o más de los criterios anteriores.

5. Con independencia de la regulación precedente, las conductas contempladas en el artículo 51 se calificarán siempre como graves en los supuestos en que se produzca negativa reiterada a facilitar información o prestar colaboración en los servicios de control e inspección, y muy graves en aquellos casos en que la negativa a facilitar información o prestar colaboración a los servicios de control e inspección sea absoluta.

CAPÍTULO III

De las sanciones

Artículo 53. *Sanciones.*

1. Las infracciones en materia de defensa del consumidor serán sancionadas con multas de acuerdo con la siguiente graduación:

Infracciones leves, hasta 500.000 pesetas.

Infracciones graves, hasta 2.500.000 pesetas, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos, bienes o servicios objeto de la infracción.

Infracciones muy graves, hasta 100.000.000 de pesetas, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos, bienes o servicios objeto de infracción.

2. La autoridad competente para resolver el expediente podrá acordar como sanción accesoria el decomiso de la mercancía adulterada, deteriorada, falsificada, fraudulenta, no identificada o que pueda entrañar riesgo para el consumidor.

Dicha autoridad determinará el destino final que deba darse a los bienes y productos decomisados, que deberán destruirse si su utilización o consumo constituyera peligro para la seguridad y salud pública.

Serán de cuenta del infractor los gastos que originen las operaciones de intervención, transporte, depósito y destrucción de los bienes y productos, así como cuantos otros sean necesarios para asegurar el destino final de los mismos.

3. Por razones de ejemplaridad y siempre que concurra alguna de las circunstancias de riesgo o daño efectivo para la salud, seguridad o intereses económicos de los consumidores, reincidencia en infracciones análogas o intencionalidad acreditada, la autoridad que adopte la resolución del procedimiento sancionador podrá acordar que se dé publicidad a las sanciones impuestas, una vez firmes en vía administrativa, mediante la publicación del nombre de la empresa o de las personas naturales o jurídicas responsables, con expresa indicación de las infracciones cometidas.

La publicidad se efectuará, al menos, en el «Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid», así como en los medios de comunicación social que se consideren adecuados para la prevención de futuras conductas infractoras.

4. En los supuestos de infracciones muy graves el Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid podrá acordar el cierre temporal del establecimiento, instalación o servicio donde se cometió la infracción, por el plazo máximo de cinco años.

Artículo 54. *Graduación de sanciones.*

La graduación de las sanciones se efectuará atendiendo a las circunstancias siguientes:

1. Agravantes:

a) Existencia de intencionalidad o reiteración en la conducta infractora.

b) La reincidencia, por comisión en el término de un año de más de una infracción de la misma naturaleza, cuando así haya sido declarado por resolución firme.

c) El volumen de ventas o de prestación de servicios afectados.

d) La naturaleza de los perjuicios causados a los consumidores.

e) Que afecte a productos, bienes o servicios de uso común o primera necesidad.

f) La existencia de requerimiento de subsanación de irregularidades.

2. Atenuantes:

a) La subsanación posterior de los hechos siempre que se realice antes de dictarse resolución del procedimiento sancionador.

b) La reparación efectiva del daño causado.

Artículo 55. *Principio de proporcionalidad.*

La imposición de sanciones pecuniarias se hará de manera que la comisión de las infracciones no resulte

más beneficiosa para el infractor que el cumplimiento de la norma infringida, siempre con respeto al principio de proporcionalidad, guardándose la debida adecuación entre la gravedad del hecho constitutivo de la infracción y la sanción a imponer.

Artículo 56. *Competencia sancionadora.*

Son órganos competentes para la imposición de sanciones:

a) El Director general de la Comunidad de Madrid que tenga atribuida la competencia de protección y defensa del consumidor, para la imposición de sanciones de hasta 2.500.000 pesetas.
b) El Consejero de la Comunidad de Madrid competente en esta materia, para la imposición de sanciones de 2.500.001 hasta 25.000.000 de pesetas.
c) El Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid para la imposición de sanciones desde 25.000.001 hasta 100.000.000 de pesetas, así como para acordar el cierre temporal del establecimiento, instalación o servicio donde se cometió la infracción.

La cuantía de las sanciones será actualizada por el Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid, teniendo en cuenta la variación de los precios al consumo.

Artículo 57. *Prescripción y caducidad.*

1. Las infracciones en materia de defensa del consumidor prescribirán a los cinco años. El plazo de prescripción comienza a contar desde el día de la comisión de la infracción y se interrumpe en el momento en que el interesado tenga conocimiento de la iniciación de un procedimiento sancionador o de un procedimiento de mediación o arbitraje.
2. La acción para perseguir las infracciones caducará cuando, acreditada por la Administración competente para sancionar la existencia de una infracción y finalizadas las diligencias dirigidas al esclarecimiento de los hechos, transcurran seis meses sin que el órgano competente haya ordenado incoar el oportuno procedimiento.
A estos efectos, cuando exista toma de muestras, las diligencias previas dirigidas al esclarecimiento de los hechos se entenderán finalizadas después de practicado el análisis inicial.
3. Las solicitudes de pruebas periciales, así como de análisis y ensayos técnicos contradictorios y dirimentes que fueran necesarios para determinar la responsabilidad, tendrán el carácter de informes preceptivos e interrumpirán el cómputo del plazo de caducidad del procedimiento ya iniciado hasta que se practiquen.
4. Las sanciones impuestas por faltas muy graves prescribirán a los tres años, las impuestas por faltas graves a los dos años y las impuestas por faltas leves al año.

Artículo 58. *Responsabilidad de las infracciones.*

1. Serán responsables de las infracciones tipificadas en esta Ley las personas físicas o jurídicas que por acción u omisión hubieran participado en las mismas.
2. El fabricante, importador, vendedor o suministrador de bienes, productos o servicios responderán del origen, identidad e idoneidad de los bienes, productos y servicios y de las infracciones, comprobados en ellos.
3. De los productos a granel será responsable el tenedor de los mismos sin perjuicio de que pueda identificar y probar la responsabilidad del anterior tenedor o proveedor.
4. En el supuesto de productos envasados, etiquetados o cerrados con cierre íntegros, responde de su calidad, composición, cantidad y seguridad, únicamente la firma o razón social que figure en la etiqueta, presentación o publicidad, el importador o el primer comercializador. Podrá eximirse de su responsabilidad probando su falsificación, incorrecta manipulación o conservación, siempre que se indique la forma de conservación.
5. En los productos envasados en cuyo etiquetado el comerciante introduzca su marca comercial, éste responderá de su calidad, composición, cantidad y seguridad.
6. Cuando una infracción sea imputada a una persona jurídica podrán ser considerados responsables también las personas físicas que integren sus órganos rectores o de dirección así como los técnicos responsables de la elaboración o control.
7. Si en la comisión de una infracción concurriesen varias personas, éstas responderán solidariamente.

Artículo 59. *Derechos del presunto responsable.*

1. Las personas físicas o jurídicas que resulten presuntamente responsables de los hechos que sean constitutivos de infracción administrativa, tendrán la consideración de interesados en los procedimientos sancionadores que se instruyan, en materia de consumo, por la Comunidad de Madrid.
2. Los procedimientos sancionadores respetarán la presunción de inocencia del presunto responsable, garantizándole los siguientes derechos:

A ser notificado de los hechos que se le imputen, de las infracciones que tales hechos puedan constituir y de las sanciones que, en su caso, se les pudieran imponer, así como de la identidad del instructor, de la autoridad competente para imponer la sanción y de la norma que atribuye tal competencia.

A formular alegaciones y utilizar los medios de defensa admitidos por el ordenamiento jurídico que resulten procedentes.

Los demás derechos reconocidos por el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 60. *Efecto de las sanciones muy graves.*

1. Con independencia de las sanciones impuestas, el Consejero competente en la materia podrá proponer al Consejo de Gobierno, para las infracciones muy graves, la supresión, cancelación o suspensión total de toda clase de ayudas, créditos o subvenciones, reconocidos o solicitados en cualquiera de los órganos de las empresas públicas de la Comunidad de Madrid.
2. Las empresas sancionadas por la comisión de infracciones muy graves podrán ser inhabilitadas para contratar con la Administración durante un período máximo de cinco años, a partir de la fecha en que sea firme y definitiva la sanción impuesta.

Artículo 61. *Pago de las sanciones.*

Para el pago de las sanciones se estará a lo dispuesto en la Ley General Tributaria y en el Reglamento de Recaudación.

TÍTULO VI

De las competencias en materia de defensa del consumidor

Artículo 62. *Competencias de la Comunidad Autónoma.*

1. Corresponde al Gobierno de la Comunidad de Madrid diseñar la planificación general de la política de protección al consumidor en su ámbito territorial, promulgar los reglamentos que sirvan de desarrollo a la presente Ley, promover planes de actuación coordinados con las distintas Consejerías que en base a sus competencias, sus actuaciones, incidan directa o indirectamente en los consumidores y ejercer la potestad sancionadora en esta materia, a través del procedimiento reglamentariamente establecido por los órganos administrativos que la tengan expresamente atribuida.

2. Corresponde a los órganos autonómicos competentes en materia de protección al consumidor, dentro de la planificación general mencionada en el apartado anterior, desarrollar las funciones previstas en la presente Ley, y en particular, al menos, las siguientes actuaciones:

a) Coordinar los planes de actuación conjunta en materia de protección al consumidor.

b) Apoyar a las entidades locales, así como elaborar programas de actuación conjunta con las mismas a fin de garantizar los principios de colaboración y cooperación administrativa y actuar supletoriamente en aquellos municipios que no puedan desarrollar las funciones previstas en la presente Ley.

c) Establecer líneas de coordinación y cooperación con las asociaciones de consumidores y las organizaciones empresariales.

d) Diseñar, coordinar y ejecutar campañas de control de mercado, estableciendo anualmente un programa en el que, a fin de garantizar una protección homogénea del consumidor a nivel regional, se definan las actuaciones autonómicas y el grado de participación de los distintos órganos administrativos.

e) Diseñar, coordinar y ejecutar programas de seguridad de productos de consumo y adoptar las medidas administrativas oportunas para la protección de los consumidores frente a cada tipo de riesgo.

f) Diseñar, coordinar y ejecutar actuaciones singulares y generales de información y formación dirigidas a consumidores.

g) Realizar la inspección y control de mercado de bienes, productos y servicios de consumo.

h) Ejercer la capacidad sancionadora, en base a la competencia atribuida en la presente Ley.

i) Fomentar y desarrollar en colaboración con la Administración del Estado el sistema arbitral de consumo.

j) Desarrollar mecanismos de cooperación con las organizaciones empresariales y especialmente para el establecimiento de códigos de buenas prácticas.

k) En general, adoptar en el ámbito de sus competencias cuantas medidas sean necesarias para el debido cumplimiento de lo establecido en esta Ley.

Artículo 63. *Competencias de las entidades locales.*

1. Corresponde a las entidades locales velar por la protección y defensa de los consumidores, en el ámbito de su territorio y respecto a su población, con el alcance y contenido que les atribuye la presente Ley y el resto de normas jurídicas que le sean de aplicación, de conformidad con los principios de descentralización y de máxima proximidad, de la gestión administrativa a los ciudadanos y en concreto:

a) La inspección de productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado puestos a disposición del consumidor para comprobar su origen e identidad, el cumplimiento de la normativa vigente en materia de precios, etiquetado, presentación y publicidad y los demás requisitos o signos externos que hacen referencia a sus condiciones de higiene, sanidad y seguridad.

b) Adoptar las medidas urgentes y requerir las colaboraciones precisas en los supuestos de crisis o emergencia que afecten a la salud y seguridad o intereses económicos de los consumidores.

c) Fomentar y apoyar a las asociaciones de consumidores de ámbito local.

d) Desarrollar actuaciones singulares y generales de información y formación dirigidas a consumidores.

e) El ejercicio de la capacidad sancionadora, hasta un máximo de 2.500.000 pesetas, en relación con las empresas y establecimientos domiciliados en su término municipal, siempre y cuando la infracción se haya cometido en el mismo.

f) Fomentar, divulgar y administrar el Sistema Arbitral de Consumo, en colaboración con la Administración del Estado.

2. Las competencias contempladas en el apartado anterior serán asumidas directamente por los órganos competentes en materia de protección al consumidor y de la salud de la Comunidad de Madrid, a fin de mantener el equilibrio regional y cuando sea aconsejable una actuación integral y siempre que concurran alguna de estas circunstancias:

a) Carencia de medios de las entidades locales.

b) Inactividad o abstención grave y permanente de la actuación municipal.

c) Trascendencia regional en función de la extensión y de la gravedad de las conductas lesivas, número de consumidores afectados y urgencia.

No obstante, las entidades locales participarán en las actuaciones que se desarrollen para garantizar la efectividad de las medidas que se adopten.

3. Las entidades locales, por razones de economía, coordinación o carencia de medios, podrán requerir la actuación de la Comunidad de Madrid en el desarrollo de sus competencias en materia de protección al consumidor.

Artículo 64. *Concurrencia de actuaciones.*

En los supuestos de concurrencia, se actuará bajo los principios de coordinación y colaboración a fin de garantizar una eficaz protección de los consumidores en todo el territorio de la Comunidad de Madrid.

TÍTULO VII

De la cooperación administrativa

Artículo 65. *Marco de actuación de cooperación.*

1. Los poderes públicos de la Comunidad de Madrid en el ámbito de sus competencias promoverán un elevado nivel de protección a los consumidores.

2. Corresponde a los distintos órganos de la Administración autonómica, con competencias sectoriales en materia de protección de los consumidores la ejecución de la presente Ley y normas que la desarrollan, y la

realización de sus actuaciones con sujeción a los principios que la inspiran.

3. Las Administraciones competentes en materia de defensa de los consumidores ajustarán su actuación a los principios de colaboración y cooperación, conforme a las reglas generales de las relaciones interadministrativas.

4. A efectos de coordinación de la actuación de diversos órganos administrativos se propiciará el establecimiento de acuerdos entre las mismas que permitan rentabilizar los recursos humanos y materiales de que disponen y hacer efectivo y eficaz el control del cumplimiento de la normativa vigente aplicable en materia de protección de los consumidores.

Artículo 66. *Cooperación municipal.*

1. La Comunidad de Madrid planificará la política de protección al consumidor, integrando los intereses de los distintos municipios a fin de equilibrar las necesidades regionales.

2. En la elaboración de los distintos planes de actuación que desarrollen la política de protección de los consumidores en el ámbito de la Comunidad de Madrid participarán las entidades locales y el Consejo de Consumo.

3. La Administración de la Comunidad de Madrid concertará con las entidades locales fórmulas de participación activa de éstas en programas conjuntos de protección de los consumidores, y entre ellos las actuaciones en campañas de control de productos y servicios, y la atención de las demandas de información, formación y cooperación en materia de consumo.

4. A fin de garantizar una acción coordinada y eficaz se creará un registro de servicios municipales de consumo y de oficinas de información al consumidor de titularidad pública, dependiente del órgano competente en materia de protección al consumidor, que servirá de base para la creación de una red de empleados públicos especializados en materia de protección al consumidor y usuario.

Disposición adicional primera.

En lo no previsto en la presente Ley se aplicará supletoriamente la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de Consumidores y cuantas disposiciones se hayan dictado en desarrollo de la misma.

Disposición adicional segunda.

En materia de procedimiento sancionador, tendrán carácter supletorio las normas reguladoras del ejercicio de la potestad sancionadora de la Comunidad de Madrid.

Disposición transitoria única.

En tanto no se promulguen las disposiciones de desarrollo de la presente Ley se mantendrán en vigor los reglamentos estatales y autonómicos aplicables a la materia, y en especial se seguirá aplicando en el ámbito de la Comunidad de Madrid el 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, en lo establecido para la toma de muestras y realización de análisis y ensayos técnicos, en tanto no se opongan a lo previsto en la presente Ley.

Disposición final primera.

Se autoriza al Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid para dictar las disposiciones reglamentarias necesarias para el desarrollo de la presente Ley.

Disposición final segunda.

Se autoriza al Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid para desarrollar presupuestariamente la presente Ley, asegurando los medios materiales que garanticen el cumplimiento de las obligaciones impuestas por la misma.

Disposición final tercera.

La presente Ley entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el «Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid».

Por tanto, ordeno a todos los ciudadanos a los que sea de aplicación esta Ley que la cumplan, y a los Tribunales y autoridades que corresponda, la guarden y la hagan guardar.

Madrid, 9 de julio de 1998.

ALBERTO RUIZ-GALLARDÓN,
Presidente

(Publicada en el «Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid» número 167, de 16 de julio de 1998; corrección de errores «Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid» número 178, de 29 de julio de 1998)

20652 *CORRECCIÓN de errores de la Ley 25/1997, de 26 de diciembre, de Regulación del Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2.*

Advertidos errores en el texto de la Ley 25/1997, de 26 de diciembre, de Regulación del Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2, publicado en el «Boletín Oficial del Estado» número 151, de 25 de junio de 1998, se transcriben a continuación las oportunas correcciones:

En la página 20979, primera columna, párrafo primero, línea cuarta, donde dice: «... va a ser precisar...», debe decir: «... va a ser precisa...».

En la página 20979, primera columna, párrafo cuarto, línea primera, donde dice: «... llamadas al número 112...», debe decir: «... llamadas telefónicas al número 1-1-2...».

En la página 20979, primera columna, párrafo quinto, línea cuarta, donde dice: «... del número telefónico 112,...», debe decir: «... del número telefónico 1-1-2,...».

En la página 20979, segunda coluna, artículo 2, apartado 1, letra a), línea segunda, donde dice: «... número telefónico 112...», debe decir: «... número telefónico 1-1-2...».

En la página 20979, segunda coluna, artículo 2, apartado 1, letra b), línea segunda, donde dice: «... teléfóno único 112,...», debe decir: «... teléfóno único 1-1-2,...».

En la página 20996, segunda columna, último párrafo, donde dice: «(Publicada en el "Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid" número 309, de 30 de diciembre de 1997)», debe decir: «(Publicada en el "Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid" número 309, de 30 de diciembre de 1997); corrección de errores en el "Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid" número 19, de 23 de enero de 1998)».