

# I. Comunidad Autónoma

## 1. Disposiciones generales

### Presidencia

**9460 LEY 4/1996, de 14 de junio, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia.**

#### El Presidente de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

Sea notorio a todos los ciudadanos de la Región de Murcia, que la Asamblea Regional ha aprobado la Ley 4/1996, de 14 de junio, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia.

Por consiguiente, al amparo del artículo 30. Dos, del Estatuto de Autonomía, en nombre del Rey, promulgo y ordeno la publicación de la siguiente Ley:

#### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El artículo 51 de la Constitución Española, apartados 1 y 2, dispone que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos, así como que promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oírán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, 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 y Usuarios, que establece un marco legal general, el cual, para cumplir con sus objetivos (establecer procedimientos eficaces para la defensa de los consumidores y usuarios, favorecer el movimiento asociativo en este campo, etcétera), viene siendo desarrollado por normas de carácter estatal, y cada vez en mayor grado por otras de ámbito autonómico en relación con la evolución que el proceso de traspaso de competencias ha tenido.

La Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en virtud de lo dispuesto en el artículo 11.10 de su Estatuto de Autonomía, asume la función ejecutiva en materia de comercio interior y defensa de los consumidores en los términos establecidos en las leyes y normas reglamentarias que en desarrollo de su legislación dicte el Estado.

El Real Decreto 4.165/1982, de 29 de diciembre, sobre transferencias de funciones y servicios de la Administración del Estado a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia en materia de disciplina de mercado, atribuye a esta última las funciones inherentes a las infracciones administrativas en materia de disciplina de mercado cometidas en el ámbito territorial de la Región.

La Ley Orgánica 4/1994, de 24 de marzo, de Reforma del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, confiere a nuestra Comunidad Autónoma en el marco de la legislación básica del Estado, y, en su caso, en los términos que la misma establezca, el desarrollo legislativo y la ejecución de la defensa del consumidor y usuario, de acuerdo con las bases y ordenación de la actividad económica general de la política del Estado, 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.

Además en esta materia hemos de tener presente, entre otras disposiciones legales, las siguientes:

a) Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad.

b) Ley 22/1994, de 6 de julio, de Responsabilidad Civil por Daños Causados por productos defectuosos.

c) Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Normas Reguladoras de Crédito al Consumo.

El ejercicio de esta competencia exige el establecimiento de un marco normativo regional al más alto nivel jerárquico que sistematice los mecanismos y medidas de defensa del consumidor y usuario, a desplegar por las administraciones públicas de la Región de Murcia.

Del mismo modo, una norma de rango legal resulta el instrumento jurídico adecuado para plasmar determinadas previsiones, como son las referentes al deber de colaboración de los ciudadanos ante las actuaciones inspectoras, a la potestad sancionadora de la Administración y a la necesaria coordinación entre las diferentes administraciones públicas, tanto por exigencias constitucionales como por la aplicación de los criterios de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

La presente Ley pretende conseguir un elevado grado de protección de los consumidores y usuarios, 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, principalmente con las organizaciones de consumidores y usuarios, y mediante fórmulas de coordinación a todos los niveles.

Por ello, el objetivo prioritario de la Ley es el de conjugar el necesario protagonismo de los ciudadanos en la promoción de una política de consumo racional, con la defensa de los productos y servicios que se ofrecen, den-

tro de un marco de abordaje integral de los medios y fines que se habilitan para ello.

La Ley se estructura en tres títulos. El primero está dedicado a las disposiciones generales. El título II a las acciones públicas a desarrollar en cada uno de los supuestos que constituyen los derechos esenciales de los consumidores y usuarios, conteniendo precisiones concretas en desarrollo de las formulaciones básicas estatales, sin pretender reiterar los preceptos de la Ley 26/1984 más allá de lo estrictamente necesario para asegurar la inteligibilidad del texto. El título III, que desarrolla las infracciones y sanciones en materia de consumo y la potestad sancionadora de la Administración, cierra el círculo normativo en el que se mueven todas las relaciones jurídicas referidas a la defensa del consumidor y usuario.

## TÍTULO I

### Disposiciones generales

#### Artículo 1.—Objeto.

La presente Ley tiene por objeto la defensa y protección de los consumidores y usuarios y el establecimiento de los principios y normas para la mejora de la calidad de vida de quienes ostenten tal condición en el territorio de la Región de Murcia.

#### Artículo 2.—Definición de consumidor y usuario.

A los efectos de la presente Ley se consideran consumidores y usuarios las personas físicas o jurídicas de cualquier nacionalidad o residencia que, como destinatarios finales, adquieran, utilicen o disfruten productos, bienes y servicios para su consumo o uso particular, familiar o colectivo, en el territorio de la Región de Murcia, siempre que el proveedor tenga carácter empresarial o profesional o sea la propia Administración pública.

#### Artículo 3.—Derechos de los consumidores y usuarios.

Son derechos esenciales de los consumidores y usuarios los siguientes:

1. 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 amenazan al medio ambiente y a la calidad de vida.
2. La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.
3. La información y la educación en materia de consumo.
4. La representación, a través de sus organizaciones, para la defensa de sus intereses y la participación y la consulta en las materias que les afecten.
5. La protección jurídica, administrativa y técnica y la reparación e indemnización de daños y perjuicios sufridos.

#### Artículo 4.—Colectivos especiales.

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

#### Artículo 5.—Irrenunciabilidad.

Quedan prohibidos la renuncia previa al ejercicio de derechos e intereses reconocidos en la presente Ley y reglamentos de desarrollo y los pactos que tengan por objeto la exclusión de su aplicación, que, en todo caso, serán nulos de pleno derecho.

## TÍTULO II

### Protección jurídica, administrativa y técnica de los Derechos del Consumidor y Usuario

## CAPÍTULO I

### Derecho a la protección de la salud y la seguridad

#### Artículo 6.—Requisitos de los productos, bienes y servicios.

1. Los productos, bienes y servicios puestos en el mercado a disposición de los consumidores y usuarios no implicarán riesgos para su salud o seguridad.
2. Los productores e importadores quedan obligados a comercializar únicamente productos, bienes y servicios seguros.
3. Los distribuidores deberán actuar con diligencia para contribuir a la comercialización de productos, bienes y servicios seguros, en particular absteniéndose de comercializar aquellos respecto de los cuales conozcan o deban conocer que no son seguros, observando las normas de manipulación, envasado, transporte y conservación, y transmitiendo correctamente la información sobre riesgos.

#### Artículo 7.—Producto seguro.

Por producto seguro se entenderá el que se ajusta con idoneidad a las disposiciones específicas sobre seguridad, a los reglamentos o normas de calidad que le resulten de aplicación. En defecto de tales normas, se entenderá por producto seguro aquel 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 elevado nivel de protección de la salud y de la seguridad de las personas, teniendo en cuenta, en particular, los siguientes elementos:

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

b) Efectos 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, así como cualquier otra información del productor.

d) Colectivos de consumidores y usuarios que estén en condiciones de mayor riesgo en la utilización del producto. En particular, los indicados en el artículo 4.

## CAPÍTULO II

### Derecho a la protección de los legítimos intereses económicos y sociales

#### Artículo 8.—Contenido.

Las administraciones públicas de la Región de Murcia con competencia en materia de defensa del consumidor y usuario promoverán acciones que aseguren el respeto de los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios y, en particular, las encaminadas a garantizar:

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

b) La entrega de presupuesto previo a la operación que indique, necesariamente, su plazo de validez.

c) La entrega de resguardo de depósito de bienes proporcionados por el consumidor y usuario, como consecuencia de una operación concertada.

d) La entrega del documento de garantía cuando sea obligado.

e) La tenencia de hojas de reclamaciones en todos los establecimientos y su entrega cuando sea exigida por el consumidor y usuario.

f) La exposición pública y visible de los precios y tarifas, junto a los productos, bienes y servicios ofertados.

g) La prohibición del corte del suministro de servicios públicos de prestación continua, sin constancia fehaciente de recepción previa por el consumidor y usuario de una notificación concediéndole plazo suficiente para subsanar el motivo que pueda esgrimirse como fundamento del corte y sin las previas autorizaciones administrativas o judiciales que, en su caso, puedan proceder. La citada prohibición incluye, en particular, los servicios de agua potable, electricidad, teléfono y gas, y no estará referida a los cortes de suministro de carácter general por averías, reparaciones u otros análogos.

h) La prohibición de publicidad ilícita.

i) La inexistencia de contrataciones que contengan

cláusulas abusivas o contra la buena fe y el justo equilibrio de las contraprestaciones.

j) La prohibición de comercialización de productos en los que no se asegure la existencia de repuestos y el adecuado servicio técnico cuando sean obligatorios.

k) La eliminación de los métodos especiales de venta que limiten la libertad de elección del consumidor y usuario.

l) La prohibición de acciones que provoquen inexactitud en precio, peso o medida.

## CAPÍTULO III

### Derecho a la información y a la educación

#### Artículo 9.—Información en productos.

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

2. Los productores, importadores, distribuidores y suministradores quedan obligados a comercializar únicamente productos, bienes y servicios que contengan dicha información.

#### Artículo 10.—Oficinas de información.

1. Las administraciones públicas, con competencia en materia de defensa del consumidor y usuario, fomentarán la creación de Oficinas de Información al Consumidor y Usuario, de titularidad pública o de las Organizaciones de Consumidores y Usuarios que presten o puedan en el futuro prestar sus servicios o realicen sus actividades en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

2. Se creará, dentro de la Consejería competente, una Oficina Regional de Información al Consumidor y Usuario, con la finalidad fundamental de atender a los ciudadanos de localidades donde no existan oficinas de información al consumidor y usuario de otro tipo.

3. Igualmente, se establecerá un Registro de Oficinas de Información al Consumidor y Usuario de la Región de Murcia, que dependerá de la Consejería competente en la materia, en el que deberán inscribirse las oficinas del consumidor y usuario que existan en la Región de Murcia.

#### Artículo 11.—Campañas de difusión e información.

1. Las administraciones públicas con competencia en materia de defensa del consumidor y usuario, llevarán a cabo acciones o campañas orientativas de difusión de información referida a los derechos y deberes de los consumidores y usuarios y los medios para ejercerlos, promoviendo especialmente la existencia de espacios y programas divulgativos sobre consumo en los medios de titularidad pública y privada, especialmente en los dependientes de la Administración Regional.

2. La Comunidad Autónoma fomentará, en colaboración con las organizaciones empresariales, la existencia de distintivos para productos, bienes y servicios de la Región, caracterizados por incorporar un elevado nivel de calidad.

#### **Artículo 12.—Educación.**

Las administraciones públicas con competencia en materia de defensa del consumidor y usuario, adoptarán las medidas necesarias para hacer efectivo el derecho a la educación en materia de consumo, que se orientará hacia la formación integral de la persona, fomentando prioritariamente:

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

2. La formación permanente en materia de consumo del personal docente.

3. La elaboración y publicación de materiales didácticos de apoyo a la educación y formación de los consumidores y usuarios.

#### **Artículo 13.—Formación.**

Las administraciones públicas con competencia en materia de defensa del consumidor y usuario potenciarán la formación permanente en materia de consumo del personal que ejerza funciones de información, inspección, control de calidad o cualquier otra responsabilidad, en aplicación de la presente Ley.

### **CAPÍTULO IV**

#### **Derecho a la representación, participación y consulta**

#### **Artículo 14.—Organizaciones de consumidores y usuarios.**

Las administraciones públicas con competencia en la materia fomentarán y apoyarán las organizaciones y asociaciones de consumidores y usuarios constituidas según la legislación vigente, como vehículos idóneos para la defensa y representación de los intereses que le son propios, y, a través de ellas, ejercerán los consumidores y usuarios los derechos de participación y consulta.

#### **Artículo 15.—Registro.**

Se creará un Registro de Organizaciones de Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia, que dependerá de la Consejería competente en materia de defensa del consumidor y usuario. Reglamentariamente se determinarán los requisitos de inscripción y los derechos y obligaciones de las organizaciones inscritas.

#### **Artículo 16.—Participación.**

Las administraciones públicas con competencia en la materia fomentarán fórmulas para la participación activa

de las organizaciones de consumidores y usuarios en el desarrollo de programas conjuntos en defensa del consumidor y usuario, en cumplimiento de la presente Ley.

#### **Artículo 17.—Consejos de consumo.**

1. Las administraciones públicas con competencia en la materia de defensa del consumidor y usuario fomentarán la creación de consejos de consumo como órganos colegiados de carácter consultivo con representación de los sectores interesados y, en todo caso, de las organizaciones de consumidores y usuarios más representativas de su respectivo ámbito territorial, a través de los cuales se canalizará su participación en las políticas públicas de defensa del consumidor y usuario.

2. Existirá el Consejo Asesor Regional de Consumo, cuya composición, funciones y régimen de funcionamiento se establecerá reglamentariamente.

#### **Artículo 18.—Consulta.**

1. Las organizaciones de consumidores y usuarios serán oídas preceptivamente en consulta en el procedimiento de elaboración de proyectos de ley y de disposiciones administrativas de carácter general que afecten a los intereses que representan y para la fijación de precios y tarifas sujetos a control de las administraciones públicas de la Región de Murcia.

2. En caso de existir consejos de consumo, el derecho de consulta se ejercerá preferentemente a través de los mismos.

#### **Artículo 19.—Principios de actuación.**

Las organizaciones de consumidores y usuarios ajustarán sus actuaciones a los principios de buena fe, lealtad y diligencia, no pudiendo divulgar datos que no se encuentren respaldados por acreditaciones, resultados analíticos o controles de calidad suficientemente contrastados, sin perjuicio de su derecho a presentar las denuncias que estimen oportunas.

### **CAPÍTULO V**

#### **Protección jurídica y reparación de daños y perjuicios**

#### **Artículo 20.—Actuaciones de protección.**

Las Administraciones Públicas, en el ámbito de sus competencias, adoptarán las medidas adecuadas para equilibrar las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que pueda encontrarse el consumidor y usuario, individual o colectivamente. Sin perjuicio de las que en cada caso resulten oportunas, procederán las siguientes actuaciones:

1. Creación de oficinas de información al consumidor y usuario en los términos del artículo 10 de la presente Ley.

2. Realización de campañas de difusión e información en los términos del artículo 11 de la presente Ley.

3. Realización de actuaciones de inspección y control de calidad de productos, bienes y servicios, en particular de aquellos considerados como de uso o consumo común, ordinario y generalizado y de aquellos que sean objeto de un mayor número de reclamaciones, quejas o denuncias.

4. Retirada, inmovilización o suspensión de comercialización de productos, bienes y servicios, o cualquier otra medida cautelar proporcionada, mediante procedimientos eficaces, cuando existan riesgos para la salud y seguridad o grave riesgo de perjuicio para los intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios.

En prevención de estos riesgos, la Administración competente podrá imponer condiciones previas a la comercialización y exigir que consten las advertencias pertinentes sobre los riesgos que conlleven el uso o consumo de los productos, incluso mediante la publicación de avisos especiales, condiciones y advertencias, que deberán ser adecuados a la intensidad del riesgo.

5. Fomento de servicios destinados a la solución amistosa de los conflictos privados de los consumidores y usuarios, principalmente a través del ejercicio de funciones de mediación y conciliación por las oficinas de información al consumidor y usuario por las organizaciones de consumidores y usuarios, y participando las administraciones públicas de la Región de Murcia en el desarrollo del Sistema Arbitral de Consumo, de conformidad con la legislación vigente en la materia.

6. Potenciación de la coordinación entre las diversas administraciones públicas con competencia en la ejecución de la presente Ley y de la cooperación técnica y jurídica con centros y entidades colaboradoras.

7. Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en el ámbito de sus competencias, propiciarán que las entidades o empresas públicas que dependan de ellas y las entidades o empresas privadas que gestionen servicios públicos, establezcan en sus contratos, la opción de acogerse al sistema arbitral de consumo para resolver los conflictos y las reclamaciones derivadas de la prestación de servicios a los consumidores y usuarios.

#### **Artículo 21.— Daños y perjuicios.**

Los consumidores y usuarios tienen derecho a la indemnización por los daños y perjuicios sufridos, de acuerdo con la legislación vigente.

#### **Artículo 22.— La actuación inspectora.**

1. Las Administraciones Públicas de la Región de Murcia con competencias en materia de defensa del consumidor y usuario, desarrollarán actuaciones de inspección integral y control de calidad sobre los bienes, productos y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios, para comprobar que se adecúan a la le-

galidad en cuanto a sus características técnicas, higiénico-sanitarias, de seguridad y comerciales, y que se ajustan razonablemente a las expectativas que pueden motivar su adquisición, derivadas de la descripción realizada en su presentación, publicidad, precio y otras circunstancias.

2. Para su realización, los órganos de la Administración regional y las entidades locales actuarán coordinadamente, aunando sus recursos de inspección y control. Reglamentariamente se determinarán el procedimiento de la inspección y las fórmulas que adoptará esta coordinación.

3. Las actuaciones de inspección se realizarán preferentemente sobre aquellos bienes, productos y servicios considerados como de uso o consumo común, ordinario y generalizado y las modalidades de la actuación inspectora podrán ser:

a) De control del mercado, verificando el cumplimiento de las obligaciones y deberes impuestos a productores, importadores, distribuidores y suministradores por la legislación vigente.

b) De investigación de mercado, destinadas a la obtención de información y datos que permitan conocer y realizar estudios de mercado y determinar sectores de los que pudieran derivar riesgos respecto del consumidor y usuario.

c) De asesoramiento e información a los agentes del mercado, favoreciendo el cumplimiento de las normativas y la extensión de buenas prácticas comerciales y fabriles que redunden en beneficio del consumidor y usuario.

#### **Artículo 23.— Estatuto de la Inspección de Consumo.**

1. El personal de la Inspección de Consumo se identificará como tal cuando se encuentre en el ejercicio de sus funciones y tendrá la consideración de Agente de la Autoridad a todos los efectos, particularmente respecto de la responsabilidad administrativa y penal de quienes ofrezcan resistencia o cometan atentados o desacato contra ellos, de hecho o de palabra, en actos de servicio o con motivo de los mismos. Los hechos o circunstancias por ellos constatados gozarán de presunción de veracidad, salvo prueba en contrario.

2. El personal de la Inspección de Consumo podrá requerir la exhibición y aportación de la documentación industrial, mercantil y contable que la Ley obligue a tener cumplimentada y resulte necesaria para el ejercicio de sus funciones, así como acceder directamente a los locales y dependencias en los que se realicen actividades de trascendencia para los consumidores y usuarios.

3. El personal de la Inspección de Consumo, podrá solicitar el apoyo, concurso, auxilio y protección de cualquier otra autoridad o sus agentes, que resulte precisa para el ejercicio de sus funciones, y ésta deberá prestarlo.

4. Las personas físicas y jurídicas requeridas por el personal de la Inspección de Consumo tienen la obligación de consentir y facilitar las actuaciones inspectoras, de exhibir, suministrar y facilitar obtención de copia de la información requerida, de permitir la práctica de toma de

muestras mediante el procedimiento que se establezca reglamentariamente y de facilitar cualquier otro tipo de actuación dirigida al cumplimiento de sus funciones.

5. La Administración indemnizará el valor del coste de las muestras tomadas en el ejercicio de la función inspectora y demás gravámenes que la misma pueda producir, salvo que se detectara infracción de la presente Ley, en cuyo caso, podrá exigirse del responsable el pago de los gastos ocasionados, además de la sanción que se le imponga.

6. Las facultades de la inspección se ejercerán de modo proporcionado, perturbando sólo en lo imprescindible la actividad laboral y empresarial, quedando obligada a guardar estricto sigilo profesional de la información que obtengan. Sin perjuicio de responsabilidades de otro tipo, la inobservancia del principio de proporcionalidad constituirá infracción disciplinaria grave, y la inobservancia del sigilo profesional supondrá infracción muy grave.

#### **Artículo 24.— Red de laboratorios.**

El Gobierno Regional, en coordinación con los Municipios que lo soliciten, colaborará en el establecimiento de una red de laboratorios en los que se realicen las pruebas periciales analíticas, ensayos y controles de calidad sobre los productos de consumo.

### TÍTULO III

#### **Infracciones y sanciones**

#### CAPÍTULO I

#### **Tipificación de las infracciones**

#### **Artículo 25.— Infracciones por alteración, adulteración, fraude o engaño.**

Son infracciones por alteración, adulteración, fraude o engaño las siguientes:

1. La elaboración, la distribución o el suministro y la venta de productos o bienes a los que se haya adicionado o sustraído cualquier sustancia o elemento para variar su composición, su estructura, su peso o su volumen, en detrimento de sus cualidades; para corregir defectos mediante procesos o procedimientos no autorizados, o para encubrir la inferior calidad, la alteración o el origen de los productos utilizados.

2. El incumplimiento de las disposiciones administrativas sobre la prohibición de comercializar, distribuir o suministrar determinados productos, bienes o servicios, y la comercialización, distribución o suministro de los que precisen autorización administrativa y no la posean.

3. La presencia en el mercado de productos, bienes o servicios que incumplan las normas relativas al origen, la calidad, la composición, la cantidad, el peso o la medida, y la presentación de los mismos mediante envases, etiquetas, rótulos, cierres, precintos o cualquier información o publicidad que induzca a engaño o confusión, o que oculte su verdadera naturaleza.

4. La alteración de la composición de bienes y productos destinados al mercado con respecto a la normativa vigente, a las correspondientes autorizaciones administrativas o a las declaraciones registradas.

5. El incumplimiento en la prestación de todo tipo de servicio, de las condiciones de calidad, cantidad, intensidad o naturaleza, de conformidad con la normativa vigente o las condiciones en que se ofrece al mercado.

6. El incumplimiento de la normativa vigente en materia de reparación de bienes de consumo duraderos, la insuficiencia de asistencia técnica o inexistencia de piezas de repuesto dentro de las exigencias dispuestas por la normativa vigente.

7. La no asunción o incumplimiento de la garantía entregada al consumidor y usuario en el momento de la adquisición de bienes o servicios.

8. La no entrega de garantía escrita o entrega de garantía escrita que no respete los requisitos mínimos, dispuestos por la normativa vigente, en la adquisición de bienes o suministro de servicios que obligatoriamente conlleven su entrega.

9. La oferta de productos, bienes o servicios mediante publicidad o información, de cualquier clase y por cualquier medio, en que se les atribuya calidades, características, comprobaciones, certificaciones o resultados que difieran de los que realmente tienen o puedan obtenerse, y toda la publicidad que, de cualquier forma, incluida la presentación de los mismos, induzca a error o sea susceptible de inducir a error a las personas a las que se dirige.

10. La utilización en las etiquetas, envases o propaganda de nombres, clase, indicaciones de procedencia u otras que no correspondan al producto, bien o servicio, e induzcan a confusión al consumidor y usuario.

11. La oferta de premios o de regalos, si el coste de los mismos ha repercutido en el precio de la transacción, si se compensa la ventaja ofrecida o se disminuye la calidad o la cantidad del objeto principal de la transacción, y si, de cualquier otra forma, no recibe el consumidor y usuario, real y efectivamente lo que se le ha prometido en la oferta.

12. La falta de garantía de los bienes o servicios ofrecidos como premio u obsequio, o la minoración de la misma respecto a la que es exigible según la normativa vigente para los mismos tipos de bienes o servicios que los obsequiados.

13. La minoración en las prestaciones cuando se ofrezcan mejores condiciones y formas de pago de los productos, bienes o servicios.

#### **Artículo 26.— Infracciones en materia de transacciones comerciales y condiciones técnicas de venta y en materia de precios.**

Son infracciones en materia de transacciones comer-

ciales y condiciones técnicas de venta y en materia de precios:

1. La venta de bienes o la prestación de servicios a precios superiores a los máximos legalmente establecidos, a los precios comunicados, o a los precios anunciados o a los presupuestados al consumidor y usuario, y, en general, el incumplimiento de las disposiciones o las normas vigentes en materia de precios y márgenes comerciales.

2. La ocultación al consumidor y usuario de parte del precio o mediante rebajas en la cantidad o la calidad reales respecto a las prestaciones aparentemente convenidas.

3. La realización de transacciones en que se imponga al consumidor y usuario la condición expresa o tácita de comprar una cantidad mínima de productos no solicitados, distintos de los que son objeto de la transacción, o bien, la condición de prestarle un servicio no solicitado u ofrecido.

4. La intervención en la venta de productos y bienes o en la prestación de servicios sujetos a regulación, de cualquier persona, firma o empresa que suponga la aparición de un nuevo grado intermedio dentro del proceso habitual de distribución, siempre que ello constituya o propicie un aumento no autorizado de los precios o de los márgenes comerciales máximos fijados.

5. El acaparamiento y la retirada injustificada de materias, productos, bienes o servicios destinado directa o indirectamente al suministro o a la venta, con perjuicio directo o inmediato para el consumidor y usuario.

6. La negativa injustificada a satisfacer las demandas del consumidor y usuario, de los expendedores o de los distribuidores, y cualquier tipo de discriminación respecto a las demandas referidas.

7. La no entrega de presupuesto previo, documento acreditativo de la operación, resguardo de depósito, factura o comprobante de la venta de productos y bienes o de la prestación de servicios, en los casos que sea preceptivo o cuando lo solicite el consumidor y usuario.

8. El corte del suministro de servicios públicos al abonado sin respetar lo dispuesto en el artículo 8.1.g).

**Artículo 27.— Infracciones en materia de normalización, documentación y condiciones de venta y en materia de suministros o de prestación de servicios.**

Son infracciones en materia de normalización, documentación y condiciones de venta y en materia de suministros o de prestación de servicios:

1. El incumplimiento de las disposiciones relativas a la normalización y a la tipificación de los productos, bienes o servicios que se comercialicen o existan en el mercado.

2. El incumplimiento de las disposiciones de ordenación sobre requisitos para la apertura de establecimientos comerciales o de servicios y para el ejercicio de actividades mercantiles, cualquiera que sea su naturaleza.

3. El incumplimiento de las disposiciones administrativas que prohíben la venta de ciertos productos, bienes o servicios en determinados establecimientos o a determinadas personas.

4. El incumplimiento de las disposiciones que regulan el marcado de precios, el etiquetado, el envasado y la publicidad sobre productos, bienes y servicios.

5. El incumplimiento de las disposiciones sobre utilización de marchamos, contrastes, precintos y contramarcas en los productos puestos a disposición del mercado.

6. El incumplimiento, con relación a la protección del consumidor y usuario, de las normas relativas a documentación, información, libros o registros establecidos obligatoriamente para el adecuado régimen y funcionamiento de la empresa, la instalación o el servicio, en particular la no tenencia o no facilitación al consumidor y usuario de hoja de reclamaciones.

7. El incumplimiento de las disposiciones sobre seguridad de los productos, bienes y servicios puestos a disposición en el mercado, cuando ello afecte al consumidor y usuario o pueda suponer un riesgo para el mismo.

8. El incumplimiento de la normativa vigente que regule todo tipo de ventas especiales y actividades de promoción de ventas cuando afecten al consumidor y usuario.

**Artículo 28.— Otras infracciones.**

También son infracciones:

1. La negativa o la resistencia a suministrar datos o a facilitar la información requerida por las autoridades competentes o sus agentes, en orden al cumplimiento de las funciones de información, vigilancia, investigación e inspección en relación con las materias a que se refiere la presente Ley, el suministro de información inexacta o de documentación falsa, así como el incumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 23 de la presente Ley.

2. La coacción, la amenaza, la represalia y cualquier otra forma de presión ejercida sobre los funcionarios encargados de las actuaciones a que se refiere la presente Ley, o bien, a las empresas, a los particulares o a las entidades representativas de consumidores y usuarios y comerciantes que hayan iniciado o pretendan iniciar cualquier acción legal o que participen en procedimientos ya incoados.

3. La manipulación, el traslado y la desaparición, o bien, la disposición en cualquier forma no autorizada legalmente, de las muestras depositadas reglamentariamente o de la mercancía intervenida por los funcionarios competentes como medida cautelar.

4. La falta de toda la documentación reglamentaria exigida, o de parte de la misma, o el hecho de llevarla defectuosamente, cuando afecte a la determinación de los hechos imputados o a la calificación de los mismos.

5. En general, el incumplimiento de cualesquiera de las obligaciones establecidas en la presente Ley.

## CAPÍTULO II

### Clasificación de las infracciones

#### Artículo 29.— Infracciones leves.

1. Son infracciones leves las tipificadas por los artículos 27 y 28, en los siguientes supuestos:

a) Cuando en la aplicación, la variación o el marcado de precios o de márgenes comerciales se aprecien variaciones de escasa cantidad o de simple negligencia con relación a los aprobados por los organismos administrativos o con relación a los comunicados, los presupuestados o los anunciados al público.

b) Cuando se trate de simples irregularidades en la observación de las reglamentaciones relativas al mercado, sin trascendencia directa para los consumidores y usuarios.

c) Cuando se corrijan los defectos, si el incumplimiento es relativo a la normativa sobre el ejercicio de actividades objeto de esta Ley, siempre que de dicho incumplimiento no se hayan derivado perjuicios directos a terceros.

2. También se considerarán infracciones leves las del artículo 26, cuando, por su escasa entidad o trascendencia, se produzca una desproporción manifiesta entre la sanción a imponer y la infracción cometida y, en general, todas aquellas infracciones no calificadas de graves o muy graves por la presente Ley.

#### Artículo 30.— Infracciones graves.

1. Las infracciones tipificadas por el artículo 25 son graves, sin perjuicio de lo establecido en el apartado 2 de este artículo, en los siguientes supuestos:

a) Cuando sean concurrentes, total o parcialmente, con infracciones sanitarias graves o hayan servido para facilitarlas o encubrirlas.

b) Cuando se produzcan consciente o deliberadamente, o por falta de los controles y las precauciones exigibles en la actividad, el servicio o la instalación de que se trate.

2. Todas las infracciones tipificadas por la presente Ley se calificarán, asimismo, de graves, en función de las siguientes circunstancias:

a) La situación de predominio del infractor en un sector del mercado.

b) La cuantía del beneficio ilícito, obtenido como consecuencia directa o indirecta de la infracción.

c) La gravedad de la alteración social que produzca la actuación infractora.

d) La negativa reiterada a facilitar información o a prestar colaboración a los servicios de control y de inspección.

e) La reincidencia en la comisión de infracción leve en un periodo de seis meses.

f) El destino del producto, cuando esté dirigido al consumo infantil o a otros colectivos particularmente indefensos.

#### Artículo 31.— Infracciones muy graves.

1. Las infracciones tipificadas por el artículo 25 se calificarán de muy graves, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 30.2, cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

a) Que sean concurrentes, total o parcialmente, con infracciones sanitarias muy graves o que hayan servido para facilitarlas o encubrirlas.

b) Que se trate de reincidencia en infracciones graves en los últimos cinco años, siempre y cuando no sean, a su vez, consecuencia de reincidencia en infracciones leves.

2. Todas las infracciones tipificadas por la presente Ley podrán calificarse, asimismo, de muy graves, en función de las siguientes circunstancias:

a) La creación de una situación de carencia en un sector o en una zona de mercado, determinada por la infracción.

b) La aplicación de precios o de márgenes comerciales en una cuantía muy superior a los límites autorizados, a los presupuestados, a los anunciados al público o a los comunicados a la autoridad competente.

c) La reincidencia de infracción grave en un mismo periodo de dos años, siempre y cuando no sean a su vez, consecuencia de la reincidencia en infracciones leves, sin perjuicio de lo establecido en el apartado 1.b).

## CAPÍTULO III

### Responsables de las infracciones

#### Artículo 32.— Responsabilidad por infracciones.

Son responsables de las infracciones los que, por acción u omisión, hayan participado en las mismas, con las siguientes particularidades:

1. En las infracciones cometidas en productos envasados, la firma o razón social cuyo nombre figure en la etiqueta se considerará responsable, salvo que se demuestre la falsificación o la mala conservación del producto

por un tenedor y siempre que se especifiquen en el envasado original las condiciones de conservación. Se considerará responsable el envasador si se prueba su connivencia con el propietario de la marca.

2. Si el producto envasado no lleva los datos necesarios para identificar al responsable, según lo establecido en la normativa vigente, serán considerados responsables los que hayan comercializado el producto, salvo que se pueda identificar al envasador.

3. En las infracciones cometidas en productos a granel, el tenedor se considerará responsable, salvo que se pueda demostrar que dicha responsabilidad corresponda a un tenedor anterior.

4. En las infracciones cometidas en la prestación de servicios se considerará responsable a la empresa o la razón social obligada a la prestación del servicio.

5. Si una infracción es imputada a una persona jurídica podrán ser consideradas también como responsables las personas que integren los órganos rectores o de dirección de aquella, así como los técnicos responsables de la elaboración y control del producto, salvo lo establecido en el artículo 34.3.

6. Si la infracción se refiere a materia de precios y se ha cometido con relación a los productos sometidos a regulación y vigilancia de los mismos, serán considerados responsables tanto la empresa que haya aumentado indebidamente el precio, como aquella otra que haya comercializado el producto con dicho aumento.

7. Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley corresponda a varias personas conjuntamente, responderán de forma solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan.

## CAPÍTULO IV

### Sanciones

#### Artículo 33.— Clasificación de las sanciones.

1. Las infracciones a que se refiere la presente Ley podrán ser corregidas mediante la aplicación de las siguientes sanciones:

a) Las infracciones leves, con amonestación por escrito o multa de hasta 500.000 pesetas.

b) Las infracciones graves, con multa comprendida entre 500.001 y 2.500.000 pesetas, cantidad que podrá rebasarse hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos o los servicios objeto de la infracción.

c) Las infracciones muy graves, con multa comprendida entre 2.500.001 y 100.000.000 de pesetas, cantidad que podrá rebasarse hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos o servicios objeto de la infracción.

2. Las infracciones a que se refiere la presente Ley podrán ser también corregidas con las siguientes sanciones, con carácter de accesorias o autónomas:

- a) Decomiso o destrucción de la mercancía.
- b) Cierre temporal de la empresa infractora.
- c) Publicidad de las sanciones.
- d) Rectificaciones públicas.

#### Artículo 34.— Graduación de las sanciones.

1. Sin perjuicio de lo establecido en el capítulo II del presente título, la cuantía de la sanción se graduará de conformidad con:

- a) El volumen de ventas.
- b) La cuantía del beneficio ilícito obtenido.
- c) El efecto perjudicial que la infracción haya podido producir sobre los precios y sobre los mismos sectores implicados.
- d) El número de consumidores y usuarios afectados.
- e) El dolo, la culpa y la reincidencia.

2. Se podrá atenuar la sanción administrativa en los casos en que quede acreditado en el correspondiente expediente, antes de que la sanción sea firme en la vía administrativa, que los perjudicados han sido compensados satisfactoriamente de los perjuicios causados, y siempre y cuando no concorra intoxicación, lesión o muerte, ni existencia de indicios racionales de delito.

3. En el supuesto de personas jurídicas, cuando quede constancia de forma fehaciente de la negativa o voto en contra de alguno de sus miembros, en relación con la realización de la actuación tipificada como infracción, podrá ser éste exonerado de responsabilidad.

4. Corresponderá al Gobierno Regional la revisión y actualización periódica de las cuantías previstas para las sanciones pecuniarias, para lo que se tendrá en cuenta la variación de los índices de precios al consumo.

#### Artículo 35.— Decomiso y destrucción de la mercancía.

1. La autoridad a quien corresponda resolver el expediente podrá acordar, como sanción accesoria, el decomiso de la mercancía adulterada, falsificada, fraudulenta o no identificada o que pueda suponer riesgo para el consumidor. Dichas mercancías deberán destruirse si su utilización o su consumo constituyen un peligro para la salud pública. En todo caso, el órgano sancionador determinará el destino final que deba darse a las mercancías decomisadas.

2. Los gastos que originen las operaciones de intervención, depósito, decomiso, transporte y destrucción de la mercancía objeto de la sanción serán de cuenta del infractor.

#### Artículo 36.— Cierre de la empresa infractora.

1. En el caso de infracciones calificadas de muy gra-

ves podrá decretarse como sanción accesoria o autónoma, el cierre temporal de la empresa, el establecimiento o la industria infractores, cuando radiquen en el territorio de la Región de Murcia, por un periodo de hasta cinco años.

2. La facultad de acordar el cierre se atribuye al Consejo de Gobierno. El acuerdo podrá determinar medidas complementarias para la plena eficacia de la decisión adoptada.

3. Del acuerdo de cierre deberá darse traslado a la corporación local del término en que se ubique la citada empresa.

4. La autoridad competente podrá adoptar, sin que tenga el carácter de sanción, previa incoación del correspondiente expediente administrativo, la medida de cerrar las instalaciones o los establecimientos que no cuenten con las autorizaciones o los registros preceptivos, o la suspensión de su funcionamiento hasta que se rectifiquen los defectos o se cumplan los requisitos exigidos.

Del mismo modo, podrá suspender la venta o prestación de servicios cuando se den en su ejercicio las mismas irregularidades.

#### **Artículo 37.—Publicidad de las sanciones.**

1. En el caso de infracciones graves o muy graves, la autoridad que haya resuelto el expediente podrá acordar, como sanción accesoria, por razones de ejemplaridad y en previsión de futuras conductas infractoras, la publicación de las sanciones impuestas, una vez sean firmes en la vía administrativa.

2. Dicha publicidad deberá dar referencia de los nombres o los apellidos, la denominación o la razón social de las personas naturales o jurídicas responsables, la clase y la naturaleza de las infracciones y la sanción principal impuesta, y deberá realizarse mediante el «Boletín Oficial de la Región de Murcia» y los medios de comunicación social de mayor difusión. También deberá comunicarse a las organizaciones de consumidores y usuarios. El coste de dicha publicidad correrá de cuenta del sancionado.

#### **Artículo 38.—Rectificaciones públicas.**

Si como consecuencia de la incoación de un expediente administrativo se sanciona el incumplimiento de lo que establece la presente Ley en materia de publicidad, el órgano competente exigirá al infractor, de oficio o a instancia de las organizaciones de consumidores y usuarios, la publicación a sus expensas de un comunicado en que se rectifique la publicidad efectuada, que deberá realizarse en las mismas o similares condiciones en que se produjo la actuación sancionada.

#### **Artículo 39.—Multas coercitivas.**

1. Las administraciones públicas competentes podrán imponer multas coercitivas de conformidad con la legislación básica estatal vigente, destinadas a la ejecución de resoluciones dictadas en aplicación de la presente

Ley y las demás disposiciones relativas a la defensa de los consumidores y usuarios.

2. El órgano competente deberá cursar por escrito un previo requerimiento de ejecución de los actos o resoluciones de que se trate, advirtiendo a su destinatario del plazo de que dispone para cumplirlo y de la cuantía de la multa coercitiva que, en caso de incumplimiento, le podrá ser impuesta. El plazo señalado deberá ser, en todo caso, suficiente para el cumplimiento de la obligación de que se trate, y la multa no podrá exceder de 100.000 pesetas.

3. Si la Administración comprobare el incumplimiento de lo ordenado, podrá reiterar las citadas multas por periodos que no puedan ser inferiores al señalado en el primer requerimiento.

4. Estas multas son independientes de las que se puedan imponer en concepto de sanción, y son compatibles con las mismas.

#### **Artículo 40.—Restitución de cantidades percibidas indebidamente.**

Independientemente de las sanciones a que se refiere la presente Ley, el órgano sancionador impondrá al infractor la obligación de restituir inmediatamente la cantidad percibida indebidamente, en los casos de aplicación de precios superiores a los autorizados, a los comunicados, a los presupuestados o a los anunciados al público.

#### **Artículo 41.—Efectos de las sanciones.**

1. Independientemente de las sanciones impuestas, el órgano sancionador podrá proponer a la autoridad correspondiente, en el caso de las infracciones muy graves, la supresión, la cancelación o la suspensión total o parcial de ayudas oficiales, tales como créditos, subvenciones, desgravaciones fiscales y otros que tuviese reconocidos o que hubiese solicitado la empresa sancionada.

2. Si corresponde a las administraciones de la Región de Murcia otorgar una ayuda solicitada por una empresa que haya sido objeto de una sanción firme por infracción grave o muy grave, el órgano al que corresponda resolver la solicitud podrá denegar la concesión de la ayuda, siempre y cuando no se haya producido la cancelación de los antecedentes en los términos previstos por la Ley.

3. De la misma forma y de conformidad con lo que establezca la legislación de contratos del Estado, en el caso de infracciones muy graves las empresas sancionadas podrán quedar, además, inhabilitadas para contratar con las administraciones de la Región de Murcia, total o parcialmente, durante cinco años a contar desde la fecha en que sea firme la sanción impuesta.

4. Las sanciones impuestas serán objeto de ejecución de acuerdo con lo dispuesto en la legislación vigente. En caso de recurso administrativo, si se acordara la suspensión del acto, a solicitud del interesado, éste deberá garantizar el pago de la sanción mediante aval bancario o cualquier otro medio aceptado en Derecho, sin perjuicio

de las demás medidas cautelares que puedan acordarse por el órgano competente para asegurar la protección del interés público y la eficacia de la resolución impugnada.

## CAPÍTULO V

### Procedimiento, prescripciones, caducidad y competencias

#### Artículo 42.—El procedimiento sancionador.

Las administraciones públicas competentes ejercerán la potestad sancionadora en el ámbito establecido por la presente Ley, mediante el procedimiento legal o reglamentariamente establecido, quedando facultado el Consejo de Gobierno para, en su caso, regular un procedimiento con sujeción a los criterios de la legislación básica estatal.

#### Artículo 43.—Prescripción y caducidad.

1. Las infracciones a que se refiere la presente Ley prescribirán por el transcurso de los siguientes plazos: las muy graves, a los tres años; las graves, a los dos, y las leves, a los seis meses. El plazo de la prescripción empieza a contar desde el día de comisión de la infracción. La prescripción se interrumpe en el momento en que el procedimiento se dirige contra el presunto infractor.

2. La acción para perseguir las infracciones caducará si, conocida por la Administración competente la existencia de una infracción y finalizadas las diligencias dirigidas al esclarecimiento de los hechos, transcurren seis meses sin que la autoridad competente ordene incoar el procedimiento oportuno. A tal efecto, si hubiera toma de muestras, las actuaciones de la inspección se entenderán finalizadas después de practicado el análisis inicial.

3. Iniciado el procedimiento sancionador, si transcurren seis meses desde la notificación al interesado de cada uno de los trámites previstos en la normativa procedimental de aplicación, sin que se impulse el trámite siguiente, se entenderá igualmente caducada la acción y se archivarán las actuaciones.

4. Las sanciones 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.

5. La prescripción y la caducidad podrán ser alegadas por los particulares. Aceptada la alegación por el órgano competente, se declarará concluido el expediente y se decretará el archivo de las actuaciones.

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

#### Artículo 44.—Órganos competentes para imponer sanciones.

Los órganos competentes para la imposición de las

sanciones a que se refiere la presente Ley son:

1. En el ámbito de la Administración Regional, el Consejo de Gobierno para imponer sanciones por infracciones muy graves, y los órganos superiores de la Consejería competente para las sanciones por infracciones graves y leves. Reglamentariamente se establecerá la potestad sancionadora concreta de cada uno de los órganos superiores de la Consejería.

2. En el ámbito de las administraciones locales regirá su legislación específica. Reglamentariamente se establecerán, dentro de este ámbito competencial, las sanciones que corresponda imponer a cada una de las corporaciones locales, según las bases de población y el tipo de infracciones.

### Disposiciones transitorias

#### Primera

En tanto no se disponga reglamentariamente otra cosa, el Consejo Regional de Consumo se regirá por lo dispuesto en el Decreto Regional 1/1995, de 20 de enero.

#### Segunda

Hasta que no se establezca reglamentariamente otra cosa, la actuación de la inspección de consumo, incluida la de carácter analítico, se llevará a cabo de acuerdo con lo dispuesto por el Real Decreto 1.945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria.

#### Tercera

En tanto no se disponga reglamentariamente otra cosa, el procedimiento sancionador de consumo se regirá por lo dispuesto en el Real Decreto 1.398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora.

#### Cuarta

Hasta que no se establezca reglamentariamente otra cosa, las competencias de los órganos administrativos regionales, en el ejercicio de la potestad sancionadora, se regirán por lo dispuesto en el Decreto regional 66/1984, de 20 de junio, y sus modificaciones por Decreto 97/1984, de 13 de septiembre.

### Disposición final

El Consejo de Gobierno queda facultado para proceder al desarrollo reglamentario de cualquiera de los preceptos de la presente Ley que así lo requieran.

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 correspondan que la hagan cumplir.

Murcia, 14 de junio de 1996.—El Presidente,  
**Ramón Luis Valcárcel Siso.**