1. La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón asumirá el pago de las indemnizaciones a que haya lugar a favor de los perjudicados por daños de naturaleza distinta de la agraria causados por especies cinegéticas, a reserva de la posibilidad de ejercitar su derecho de repetición frente a los responsables y titulares de los acotados en los casos en que se hubiera dado lugar a ello.

2. En cualquier caso, la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón quedará exonerada de esa obligación de pago en los siguientes casos:

a) Cuando los propios perjudicados, mediante su culpa o negligencia, hayan concurrido a la producción del daño.

b) Cuando el accidente o siniestro no sea consecuencia directa de la acción de cazar.

c) Cuando no se haya observado la debida diligencia en la conservación del terreno acotado, en cumplimiento de las obligaciones que a tal fin la normativa de caza impone a su titular.

3. Para asumir esa obligación de pago podrán establecerse los mecanismos aseguradores oportunos.

4. Reglamentariamente se establecerá a tal fin un procedimiento administrativo específico, en el que se dará audiencia al titular del acotado, ante el órgano competente de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón para determinar en su caso la procedencia de dicho pago.

5. En todo caso, la asunción por la Administración de la Comunidad Autónoma del pago de las indemnizaciones por la responsabilidad que pudiera corresponder a terceros, en los términos establecidos en la presente ley, no exonerará de la responsabilidad patrimonial que pudiera corresponder a otras Administraciones públicas derivada del ejercicio de sus propias competencias».

Disposición final sexta.—Revisión del Catálogo de Montes de Utilidad Pública y del Registro de montes protectores.

El departamento competente en materia de medio ambiente, en el plazo de cinco años desde la entrada en vigor de esta ley, revisará las descripciones y anotaciones, en general, relativas a los montes incluidos en el Catálogo de Montes de Utilidad Pública o en el Registro de montes protectores, mediante los procedimientos previstos en la presente ley.

Disposición final séptima.—Habilitación normativa.

Se faculta al Gobierno de Aragón para que pueda dictar cuantas disposiciones sean necesarias para la aplicación y desarrollo de esta ley.

Disposición final octava.—Habilitación de desarrollo.

Se faculta al titular del departamento competente en materia de medio ambiente para que mediante orden establezca las condiciones que deberán reunir los profesionales que desempeñen tareas de extinción de incendios.

Disposición final novena.—Entrada en vigor.

La presente ley entrara en vigor a los treinta días de su publicación en el «Boletín Oficial de Aragón».

Así lo dispongo a los efectos del artículo 9.1 de la Constitución y los correspondientes del Estatuto de Autonomía de Aragón.

Zaragoza, 28 de diciembre de 2006.

El Presidente del Gobierno de Aragón,
MARCELINO IGLESIAS RICOU

3388 *LEY 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón.*

En nombre del Rey y como Presidente de la Comunidad Autónoma de Aragón, promulgo la presente Ley, aprobada por las Cortes de Aragón y ordeno se publique en el «Boletín Oficial de Aragón» y en el «Boletín oficial del Estado», todo ello de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20.1 del Estatuto de Autonomía.

INDICE

PREAMBULO
TITULO PRELIMINAR
DISPOSICIONES GENERALES
Artículo 1.—Objeto y ámbito de aplicación de la Ley.
Artículo 2.—Principio general de protección de los consumidores y usuarios.
Artículo 3.—Concepto de consumidor y usuario.
Artículo 4.—Derechos básicos de los consumidores.
Artículo 5.—Colectivos de consumidores especialmente protegibles.
Artículo 6.—Productos, bienes y servicios objeto de especial atención.
Artículo 7.—Irrenunciabilidad de los derechos de los consumidores.

TITULO I
DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

CAPITULO PRIMERO
Protección de la salud y seguridad
Artículo 8.—Productos, bienes y servicios seguros y medioambientalmente adecuados.
Artículo 9.—Sujetos responsables.
Artículo 10.—Obligaciones de los sujetos responsables.
Artículo 11.—Vigilancia y control.
Artículo 12.—Inmovilización de bienes y productos y cierre o suspensión de establecimientos y servicios.
Artículo 13.—Avisos especiales a ciudadanos potencialmente expuestos a riesgos.

CAPITULO SEGUNDO
Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales
Sección primera
Principios generales de actuación, de protección y de garantía
Artículo 14.—Principio general de protección al consumidor. Condición más beneficiosa.
Artículo 15.—Actuación de las Administraciones públicas de Aragón.
Artículo 16.—Protección de contenidos básicos en relación con los intereses económicos y sociales de los consumidores.
Artículo 17.—Garantías y recambios.
Artículo 18.—Protección especial en materia de vivienda.
Sección segunda
Protección jurídica y reparación de daños
Artículo 19.—Derecho a la protección jurídica y a la reparación o indemnización por daños.
Sección tercera
Solución extrajudicial de conflictos
Artículo 20.—Mediación.
Artículo 21.—Arbitraje. Sistema arbitral de consumo.
Artículo 22.—Fomento del sistema arbitral de consumo.
Artículo 23.—El sector público y el sistema arbitral de consumo.

CAPITULO TERCERO
Derecho a la información
Artículo 24.—Principio general.
Artículo 25.—Extensión del derecho de información.
Artículo 26.—Información en materia de precios.

Artículo 27.—Fomento de la información.
Artículo 28.—Oficinas de información al consumidor. Implantación obligatoria de oficinas municipales y comarcales.
Artículo 29.—Funciones de las oficinas de información al consumidor.
Artículo 30.—Datos a facilitar a las oficinas de información al consumidor.
Artículo 31.—Campañas de información.
Artículo 32.—Campañas específicas de información en materia de seguridad en el consumo. Memoria anual pública.
Artículo 33.—Promoción y difusión de espacios informativos y divulgativos sobre consumo.
Artículo 34.—La información al consumidor a través de las nuevas tecnologías.

CAPITULO CUARTO
Protección del consumidor en la sociedad de la información
Artículo 35.—El consumo en la sociedad de la información.
Artículo 36.—Principio de equiparación en la protección.
Artículo 37.—Empresarios y profesionales de la sociedad de la información.
Artículo 38.—Aplicación del derecho público aragonés.
Artículo 39.—Particularidades respecto de la información.
Artículo 40.—Presunción de que los actos por los que se adquieren o conciertan bienes o servicios en la sociedad de la información son actos de adhesión.
Artículo 41.—Reclamaciones por vía electrónica.
Artículo 42.—Fomento del arbitraje de las empresas que operan en la sociedad de la información.
Artículo 43.—Inmovilización o retirada de productos o servicios en redes electrónicas, telemáticas o informáticas.

CAPITULO QUINTO
Derecho a la educación y a la formación
Artículo 44.—Principio general.
Artículo 45.—Actuaciones y programas.
Artículo 46.—La defensa del consumidor y el sistema educativo.
Artículo 47.—Cooperación interadministrativa para la formación.

CAPITULO SEXTO
Participación, representación y consulta
Artículo 48.—Asociaciones de consumidores y usuarios.
Artículo 49.—Cooperativas de consumidores y usuarios.
Artículo 50.—Derechos de las asociaciones de consumidores.
Artículo 51.—Las Administraciones públicas y las asociaciones de consumidores.
Artículo 52.—Beneficios atribuibles a las asociaciones de consumidores.
Artículo 53.—Control público del funcionamiento y actividad de las asociaciones de consumidores.
Artículo 54.—Obligaciones y deberes de las asociaciones de consumidores.
Artículo 55.—Trámite de audiencia.
Artículo 56.—Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios.
Artículo 57.—Consejo Aragonés de Consumo.

TITULO II
COMPETENCIAS DE LAS ADMINISTRACIONES PUBLICAS E INSPECCION DE CONSUMO

CAPITULO PRIMERO
Competencias de las Administraciones públicas
Artículo 58.—Administraciones públicas.
Artículo 59.—Municipios y demás entidades locales.
Artículo 60.—Comarcas.
Artículo 61.—Administración de la Comunidad Autónoma.

CAPITULO SEGUNDO
Inspección de Consumo
Artículo 62.—Deber general de control e inspección.
Artículo 63.—Servicios de Inspección de Consumo.
Artículo 64.—Funciones de la Inspección de Consumo.
Artículo 65.—Obligaciones ante la Inspección de Consumo.
Artículo 66.—Carácter de autoridad y cooperación y coordinación interadministrativas.
Artículo 67.—Realización de las actuaciones inspectoras.
Artículo 68.—Visitas de inspección.
Artículo 69.—Toma de muestras.
Artículo 70.—Citaciones.
Artículo 71.—Requerimientos.
Artículo 72.—Documentación de la actuación inspectora.

TITULO III
DE LA POTESTAD SANCIONADORA

CAPITULO PRIMERO
Competencia y procedimiento
Artículo 73.—Potestad sancionadora.
Artículo 74.—Organos administrativos competentes.
Artículo 75.—Actuaciones y medidas provisionales.

CAPITULO SEGUNDO
Tipificación de las infracciones
Artículo 76.—Infracciones en materia de protección a la salud y seguridad de los consumidores.
Artículo 77.—Infracciones por alteración, adulteración, fraude o engaño.
Artículo 78.—Infracciones por transacciones comerciales, condiciones técnicas de venta y en materia de precios y garantía.
Artículo 79.—Infracciones en materia de normalización, documentación y condiciones de venta.
Artículo 80.—Otras infracciones.

CAPITULO TERCERO
Calificación de las infracciones
Artículo 81.—Clasificación de las infracciones.
Artículo 82.—Infracciones leves.
Artículo 83.—Infracciones graves.
Artículo 84. Infracciones muy graves.

CAPITULO CUARTO
Responsabilidad
Artículo 85.—Sujetos responsables.
Artículo 86.—Responsabilidades en supuestos de extinción de personas jurídicas.
Artículo 87.—Restitución de la situación alterada por la infracción.
Artículo 88.—Restitución de cantidades indebidamente percibidas.
Artículo 89.—Ejecución forzosa.

CAPITULO QUINTO
Sanciones
Artículo 90.—Sanciones pecuniarias. Cuantías.
Artículo 91.—Amonestaciones.
Artículo 92.—Sanciones complementarias en supuestos de infracciones graves o muy graves.
Artículo 93.—Efectos accesorios de las sanciones.
Artículo 94.—Graduación de las sanciones. Circunstancias atenuantes y agravantes.
Artículo 95.—Reincidencia y reiteración.

CAPITULO SEXTO
Concurso de infracciones
Artículo 96.—Concurso de infracciones.
Artículo 97.—Principio de non bis in idem.
Artículo 98.—Principios de proporcionalidad y efectividad de las sanciones.

CAPITULO SEPTIMO
Prescripción
Artículo 99.—Prescripción.

DISPOSICION ADICIONAL
Disposición adicional única.—Aplicación preferente de la legislación específica en materia de vivienda protegida.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS
Disposición transitoria primera.—Oficinas de información a los consumidores en las comarcas.
Disposición transitoria segunda.—Régimen transitorio de los procedimientos sancionadores iniciados con anterioridad a la vigencia de esta ley.

DISPOSICION DEROGATORIA
Unica.—Derogación normativa.

DISPOSICIONES FINALES
Disposición final primera.—Desarrollo reglamentario.
Disposición final segunda.—Subsistencia del derecho reglamentario anterior.
Disposición final tercera.—Revisión de cuantías.
Disposición final cuarta.—Entrada en vigor.

PREAMBULO

La defensa de los consumidores y usuarios constituye una pieza clave del Estado constitucional, y su necesaria garantía es principio rector de nuestro ordenamiento jurídico. En ese contexto, el Estatuto de Autonomía de Aragón, en su artículo 35.1.19.ª, confiere a la Comunidad Autónoma de Aragón competencias exclusivas en materia de comercio interior y defensa del consumidor y del usuario, sin perjuicio de la política general de precios, de la libre circulación de bienes en el territorio del Estado y de la legislación sobre defensa de la competencia, a cuyo amparo se dictó en su día la Ley 8/1997, de 30 de octubre, del Estatuto del Consumidor y Usuario de la Comunidad Autónoma de Aragón que, aun reconociendo sus amplios niveles de protección del consumidor, medidos en términos relativos en relación con otras leyes autonómicas que son cabecera en la materia en sus respectivos ámbitos geográficos, ha venido a resultar necesitada de actualización, habida cuenta que la materia consumo, aun circunscrita específicamente a su vertiente jurídica de defensa del consumidor y del usuario, es de imposible aprehensión en su totalidad por lo impreciso del concepto, por el carácter cambiante y volátil de lo que bajo él subyace y por su vocación indiscutiblemente expansiva, elementos éstos que someten a los instrumentos normativos reguladores a unos riesgos específicos de obsolescencia sobrevenida, riesgos que han determinado el inicio de un nuevo proceso de actualización normativa.

La incidencia de la reciente producción normativa europea en la materia y, sobre todo, la necesidad de incorporar la protección del consumidor a nuevas situaciones derivadas de la implantación de nuevas tecnologías, unido todo ello a la posibilidad de aprovechar esa coyuntura para reforzar las cuestiones relativas a inspección, eficacia y control, así como para adoptar un derecho sancionador más eficaz y para incluir nuevas concepciones protectoras, han sido las circunstancias que han motivado la determinación de proceder al dictado de una nueva Ley que no reniega de la anterior, sino que la toma como punto de partida y viene en la práctica a integrar sus contenidos como base indiscutible para dar un paso adelante en materia de protección del consumidor y usuario.

En el marco señalado, esta nueva Ley, que se desarrolla a lo largo de cuatro extensos títulos, inicia su articulado con un Título preliminar que, tomando como telón de fondo el contenido de la vieja Ley mediatizado por las nuevas concepciones derivadas de la legislación europea y del derecho nacional comparado, recoge las definiciones y principios básicos sobre los que se construirá la protección de los consumidores y usuarios, incluyendo desde los conceptos de consumidor, de colectivos de consumidores y usuarios especialmente protegibles y de productos, bienes y servicios objeto de especial atención hasta el catálogo general de derechos básicos de los consumidores, pasando por los principios generales de protección de los consumidores y de irrenunciabilidad de derechos en la materia.

El Título I, bajo la rúbrica «Derechos de los consumidores y usuarios», aborda el desarrollo pormenorizado de éstos a través de seis capítulos que regulan respectivamente los derechos de los consumidores a la protección de la salud y seguridad, a la protección de los intereses económicos y sociales, a la información, a la protección del consumidor en la sociedad de la información, a la educación y a la formación y, por último, a la representación, consulta y participación.

De este catálogo debe destacarse como cuestión más novedosa la relativa a la protección del consumidor en el contexto de las nuevas tecnologías o, si se quiere utilizar la denominación técnico-jurídica, en el contexto de la sociedad de la información. En este punto, la Ley parte de la consideración de que existe un nuevo espacio que debe cubrirse desde el derecho público aragonés para la defensa de consumidores y usuarios. Así, partiendo de un principio básico de equiparación necesaria en la protección del consumidor en la sociedad de la información, la Ley considera necesario aludir a cuestiones tales como los nuevos sujetos responsables en un contexto en el que el comerciante, distribuidor o prestador de servicios tradicional ha sido sustituido por operadores diversos que reciben denominaciones tales como proveedores de servicios de la sociedad de la información, proveedores de acceso a redes telemáticas, titulares de medios de pago operativos en red; también considera necesario entrar en cuestiones tales como la aplicación del derecho público aragonés en la materia, las particularidades respecto de la información que debe acompañar a estas a veces peculiares ofertas y la presunción de que los actos por los que se adquieren o conciertan bienes o servicios en la sociedad de la información son actos de adhesión, así como entiende la necesidad de abordar, siquiera sea en los inicios de una práctica inexistente todavía hoy, el futuro de las reclamaciones por vía electrónica, el fomento del arbitraje a través de medios electrónicos o, en el plano más puramente protector, la inmovilización o retirada de productos o servicios en redes electrónicas, telemáticas o informáticas del mismo modo que se puede proceder a esta inmovilización de productos o servicios en establecimientos de comercio o consumo tradicionales.

Al margen de la anterior novedad es importante reseñar que, en el plano de la regulación de los demás derechos, se hace especial hincapié en diversas cuestiones novedosas que van desde el establecimiento del principio de la condición más beneficiosa a favor del consumidor hasta un decidido apoyo a la mediación y el arbitraje de consumo, que incluye medidas de fomento que inciden en el mundo de la contratación administrativa, pasando por una profundización en las medidas reguladoras de la protección y seguridad de los consumidores y sus derechos de información, con una nueva configuración de las oficinas públicas y privadas que se regulan al respecto, e incluyendo una más amplia regulación de las asociaciones de consumidores.

El Título II de la Ley, bajo la rúbrica «Competencias de las Administraciones públicas e Inspección de Consumo» incorpora a esta legislación una alusión a las respectivas competencias en materia de protección y defensa de los consumidores de las Administraciones públicas aragonesas y, posteriormente, aborda una regulación pormenorizada de la Inspección de Consumo, que se reputaba estrictamente necesaria para satisfacer las necesidades de control que esta materia impone, abordándose desde el deber general de control e inspección y las funciones de la Inspección de Consumo, constituida como autoridad, hasta las obligaciones para con ella y ante ella, pasando por una pormenorizada regulación de la realización de las actuaciones inspectoras, visitas de inspección, tomas de muestras, documentación de la actuación inspectora, etc.

El Título III, dedicado a la potestad sancionadora, se estructura en siete capítulos y contiene una pormenorizada regulación de un moderno derecho sancionador que, amén de incorporar conceptos no utilizados expresamente por la Ley anterior, tales como infracción masiva, infracción continuada, concurso de normas y catálogo de atenuantes y agravantes, presta una especial atención a la extensión de la responsabilidad y a la obligación de restitución de la legalidad paralela al procedimiento sancionador, estableciéndose un marco abierto para que el órgano competente para sancionar imponga al infractor, en concepto de restitución de la legalidad, y como consecuencia de la infracción cometida, determinadas obligaciones de hacer o de dar que incluso contemplan expresamente la de la devolución automática e inmediata al consumidor de las cantidades indebidamente cobradas por exceder de los precios anunciados o presupuestados, obligaciones éstas cuyo incumplimiento, además de poder permitir la apertura de vías de ejecución forzosa, puede dar lugar a la imposición por la Administración pública actuante de multas coercitivas.

La ley se completa con una disposición adicional, relativa a la aplicación preferente de la legislación específica en materia de vivienda protegida; dos disposiciones transitorias, la primera sobre las oficinas de información a los consumidores en las comarcas y la segunda sobre el régimen transitorio de los procedimientos sancionadores iniciados con anterioridad a la vigencia de esta ley; y una disposición que expresamente deroga la hasta ahora vigente Ley 8/1997, de 30 de octubre, del Estatuto del Consumidor y Usuario de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Por vía de disposiciones finales se deroga la Ley anterior, se mantiene el derecho reglamentario que la desarrolló en lo que no contravenga expresamente esta Ley y se faculta al Gobierno de Aragón para dictar cuantas disposiciones de desarrollo sean convenientes, habilitación de especial importancia en una materia sujeta a una evolución coyuntural tan rápida como es ésta de la protección de los consumidores y usuarios.

TITULO PRELIMINAR
DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.—Objeto y ámbito de aplicación de la Ley.

La presente Ley tiene por objeto la regulación de la protección y defensa de los consumidores y usuarios en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Artículo 2.—Principio general de protección de los consumidores y usuarios.

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

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

Artículo 3.—Concepto de consumidor y usuario.

1. A los efectos de esta Ley, tienen la consideración de consumidores y usuarios las personas físicas o jurídicas y las entidades asociativas sin personalidad jurídica que, en concepto de destinatarios finales, adquieren, utilizan o disfrutan productos, bienes o servicios de naturaleza pública o privada.

2. Se entiende que actúan a título de destinatarios finales:

a) Las personas físicas que adquieren, utilizan o disfrutan bienes, productos o servicios de naturaleza pública o privada cuya exclusiva finalidad es el uso o disfrute personal, familiar o doméstico.

b) Las personas jurídicas y las entidades asociativas sin personalidad jurídica que adquieren, utilizan o disfrutan sin ánimo de lucro bienes, productos o servicios de naturaleza pública o privada.

3. No tienen la condición de consumidores y usuarios los sujetos anteriores cuando adquieren, utilizan o disfrutan bienes, productos o servicios con el fin de integrarlos en la organización o ejercicio de una actividad empresarial, profesional o de prestación de servicios.

4. Las referencias efectuadas en esta Ley a los consumidores se entenderán hechas a consumidores y consumidoras y a usuarios y usuarias.

Artículo 4.—Derechos básicos de los consumidores.

Son derechos básicos de los consumidores:

a) La efectiva protección frente a los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad, incluyendo aquéllos que amenacen al medio ambiente.

b) El reconocimiento, protección y realización de sus legítimos intereses económicos y sociales.

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

d) La información veraz, suficiente, comprensible, inequívoca y racional sobre las operaciones y sobre los distintos productos, bienes y servicios de naturaleza pública o privada susceptibles de uso y consumo, de acuerdo con la normativa vigente.

e) La educación y formación en materia de consumo.

f) La constitución de asociaciones de consumidores y su representación por medio de éstas, así como la audiencia en consulta y participación de dichas asociaciones en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general que afecten directamente a los consumidores.

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

h) Cualesquiera otros que puedan resultar reconocidos en el desarrollo reglamentario de esta Ley o en cualesquiera leyes con incidencia directa o sectorial en materia de consumo.

Artículo 5.—Colectivos de consumidores especialmente protegibles.

1. Serán objeto de atención prioritaria y especial protección por parte de los poderes públicos los colectivos de consumidores que se puedan encontrar en una situación de inferioridad, subordinación, indefensión o desprotección más acusada, y especialmente:

a) Los niños y adolescentes.

b) Los enfermos.

c) Las personas con discapacidad.

d) Las personas mayores.

e) Las mujeres gestantes.

f) Los consumidores económica y socialmente más desfavorecidos.

2. El catálogo anterior de colectivos especialmente protegi-

bles no constituye un listado cerrado y podrá ser ampliado reglamentariamente.

Artículo 6.—Productos, bienes y servicios objeto de especial atención.

1. Serán objeto de especial atención, control y vigilancia por parte de los poderes públicos los bienes de primera necesidad y los servicios esenciales para la comunidad.

2. En todo caso, y en el ámbito de sus respectivas competencias, las Administraciones públicas de Aragón, sin perjuicio de las que en cada caso puedan adoptarse, ejercerán medidas de vigilancia especial y permanente sobre:

a) Los alimentos y bebidas y los establecimientos donde se elaboren, almacenen, expendan o comercialicen y, en particular, los bienes y productos de carácter perecedero o de consumo rápido.

b) Los productos tóxicos y sustancias peligrosas.

c) Las viviendas, públicas o privadas, y sus servicios comunitarios, tales como fluido eléctrico, gas, agua, saneamiento y ascensor, así como prevención y extinción de incendios.

d) Los medios de transporte público de personas o mercancías y, en particular, de transporte escolar.

e) Los establecimientos abiertos al público considerados como tales por la normativa de aplicación, así como los centros educativos y lugares de uso o disfrute comunitario.

f) Los productos textiles.

g) Los productos dirigidos a la infancia.

h) Libros y materiales educativos en los niveles de escolarización obligatoria.

i) La accesibilidad arquitectónica y urbanística, así como en relación con el transporte y la comunicación de las personas con discapacidad.

j) Los productos y servicios destinados a la salud y al cuidado higiénico y estético de la persona.

k) Los productos cuya fabricación, uso, consumo, eliminación o prestación afecte o pueda afectar de manera relevante y significativa al medio ambiente.

l) Los servicios y productos de telecomunicaciones, Internet o relacionados con los servicios de la sociedad de la información.

m) Los productos y servicios destinados a las personas en situación de dependencia o para promoción de la autonomía personal.

n) Los servicios bancarios, de seguros y de inversiones, incluyendo en este último caso a las empresas que publiciten entre los pequeños ahorradores toda clase de propuestas de inversión que no estén cubiertas por el Fondo de Garantía de Inversiones.

3. El antecedente listado de bienes y servicios objeto de especial atención podrá ser objeto de ampliación reglamentaria.

Artículo 7.—Irrenunciabilidad de los derechos de los consumidores.

Es nula la renuncia previa al ejercicio de los derechos reconocidos en esta Ley, así como todo pacto que tenga por objeto la exclusión de su aplicación.

TITULO I
DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

CAPITULO PRIMERO
Protección de la salud y seguridad

Artículo 8.—Productos, bienes y servicios seguros y medioambientalmente adecuados.

1. Los productos, bienes y servicios que por cualquier título se pongan a disposición de los consumidores han de ser seguros, no debiendo implicar riesgos para su salud o su seguridad. Asimismo, deben cumplir con las normas medioambientales vigentes. En tal sentido, sólo se podrán comercializar productos, bienes y servicios seguros y medioambientalmente adecuados.

2. Por productos o bienes seguros se entenderán aquéllos que se ajustan con idoneidad a las disposiciones específicas sobre seguridad de los reglamentos o normas de calidad que les resulten de aplicación. En defecto de tales normas se reputarán seguros aquellos bienes y productos que en condiciones normales o previsibles, incluidas las de duración y, en su caso, de puesta en servicio, instalación y de mantenimiento, no comporten riesgo alguno o presenten únicamente riesgos mínimos compatibles con el uso del producto, dentro del respeto de un elevado nivel de protección de la salud y de la seguridad de las personas.

3. Por servicio seguro se entenderá aquél que, en condiciones de prestación o utilización normales o previsibles, no presente riesgos tanto para las personas como para el medio ambiente. En particular, quien preste o comercialice un servicio seguro habrá de especificar a los usuarios:

a) Las medidas de seguridad y de protección puestas a disposición por el oferente del servicio.

b) Las características del servicio y las recomendaciones acerca de su adecuada utilización.

4. Se podrá considerar que un producto, bien o servicio no es seguro cuando presente disfunciones en alguno de los siguientes elementos:

a) La descripción de las características del producto y, entre ellas, su composición, embalaje y las instrucciones para su montaje y mantenimiento.

b) El efecto sobre otros productos cuando, razonablemente, se pueda prever su utilización conjunta.

c) La presentación del producto, su etiquetado, los posibles avisos e instrucciones de uso y eliminación, así como cualquier indicación o información por parte del productor.

d) El nivel de advertencia hacia los consumidores que estén en condiciones de mayor riesgo en la utilización del producto, y en particular hacia los colectivos especialmente protegibles.

5. La adecuación medioambiental de un producto o servicio se deduce del cumplimiento de las normas medioambientales, lo que implicará la exigencia de su acomodación a las disposiciones que sobre esta materia sean de aplicación obligatoria en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Artículo 9.—Sujetos responsables.

Los productores, importadores, distribuidores, manipuladores y comercializadores de productos y bienes y los suministradores de servicios, así como los vendedores y cualesquiera otros profesionales intermediarios en el proceso de producción, distribución y comercialización, serán responsables de la prestación de servicios seguros o de la puesta en el mercado de bienes y productos igualmente seguros.

Artículo 10.—Obligaciones de los sujetos responsables.

1. Los sujetos responsables estarán obligados a:

a) Poner en conocimiento previo de los consumidores, a través de los medios adecuados y de manera eficaz y suficiente, los riesgos que pudieran derivarse de la normal utilización de los productos, servicios o actividades, de acuerdo con la naturaleza de los mismos y las circunstancias personales de los destinatarios. El cumplimiento de estos deberes de información no exime de las demás obligaciones establecidas en la presente Ley.

b) Tomar las medidas adecuadas, según las características de los productos, servicios o actividades que produzcan, suministren o presten, para conocer en todo momento los riesgos que puedan presentarse y actuar en consecuencia, llegando, si fuera necesario, a su retirada del mercado, poniéndolo inmediatamente en conocimiento de las asociaciones de consumidores correspondientes y de las autoridades pertinentes.

c) Disponer en un lugar visible del propio producto sus características y composición, tipo de embalaje, instrucciones para su montaje, uso, mantenimiento y efectos que puede producir sobre otros productos o sobre el medio natural.

d) Indicar en lugar visible las categorías de consumidores que estén en situación de mayor peligro en el consumo o utilización de los productos, servicios o actividades, con expresa advertencia de las personas a las que tal consumo o utilización estén prohibidos.

e) Presentar el producto etiquetado de manera adecuada, indicando en la etiqueta cuantos otros datos de interés no recogidos en el presente artículo permitan determinar los riesgos para la salud y la seguridad de los consumidores.

f) Facilitar que los envases y embalajes de los productos, en lo posible, sean recuperables, tengan un tamaño reducido y no afecten negativamente al medio ambiente.

2. Los sujetos responsables deberán actuar con diligencia para contribuir al cumplimiento de la obligación general de seguridad; en particular, se abstendrán de suministrar productos cuando sepan o debieran conocer, sobre la base de los elementos de información que posean y como profesionales, que los mismos no cumplen con dicha obligación. En especial, dentro de los límites de sus actividades respectivas, deberán participar en la vigilancia de la seguridad de los productos comercializados y colaborarán en las actuaciones emprendidas para evitar los riesgos que éstos presenten.

3. El Gobierno de Aragón podrá, por vía reglamentaria, fijar otros aspectos sobre información de los productos o servicios, tales como el tamaño mínimo de la letra.

Artículo 11.—Vigilancia y control.

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en esta Ley sobre la Inspección de Consumo, las Administraciones públicas de Aragón velarán para evitar que los productos o servicios de consumo puedan provocar, previsiblemente, riesgo para la salud y seguridad de los consumidores o para el medio ambiente.

2. Asimismo, ejercerán la adecuada vigilancia y control al objeto de prevenir y sancionar cualquier infracción que pueda cometerse en la elaboración, utilización o circulación de bienes y servicios que no cumplan las condiciones reglamentariamente exigidas para garantizar la salud y seguridad de los consumidores y la adecuada protección del medio ambiente.

Artículo 12.—Inmovilización de bienes y productos y cierre o suspensión de establecimientos y servicios.

1. En cualquier caso, detectada la presencia en el mercado de un producto o lote de productos y servicios que impliquen o puedan implicar riesgo para la salud o seguridad de los consumidores, los órganos de la Administración de la Comunidad Autónoma competentes en la materia deberán adoptar las medidas adecuadas para conseguir su localización y, con independencia de las medidas de carácter provisional o cautelar previstas en las normas reguladoras del procedimiento, podrán acordar, mediante el procedimiento legalmente establecido, de forma motivada, el cierre o suspensión temporal del funcionamiento de establecimientos, instalaciones o servicios y la inmovilización, retirada o restricción de la circulación en el mercado de los señalados bienes, productos o servicios.

2. Sin perjuicio de las medidas de carácter informativo que, cuando se haya producido la inmovilización o retirada de mercancías, la Administración pudiera adoptar, los empresarios o profesionales responsables estarán obligados a informar a los consumidores de las medidas adoptadas en los casos, plazos y forma que las autoridades competentes determinen en función del riesgo, número de consumidores afectados, tipo de población a la que van destinados los productos y el perjuicio económico ocasionado a los consumidores.

3. En los casos a los que se refiere el párrafo 1 de este artículo, los inspectores de consumo, directamente, con carácter cautelar y provisional y siempre que concurra situación de riesgo urgente o inminente, podrán adoptar las señaladas medidas de cierre de establecimientos, inmovilización de mercancías y demás de las que allí se regulan. En estos supuestos, para el mantenimiento de la medida cautelar será necesario que sea ratificada en el plazo de 15 días por el órgano competente de la Administración de la Comunidad Autónoma. De no producirse tal ratificación en ese intervalo de tiempo, la medida cautelar adoptada por la Inspección quedará automáticamente levantada.

Artículo 13.—Avisos especiales a ciudadanos potencialmente expuestos a riesgos.

Las Administraciones públicas de Aragón, así como los empresarios o profesionales que de conformidad con esta Ley resulten ser sujetos responsables en relación con la seguridad, en cuanto tengan conocimiento de la existencia de ciudadanos potencialmente expuestos a riesgos por el consumo o uso de productos, bienes o servicios, actuarán de la manera que estimen más conveniente para que esos ciudadanos sean informados a la mayor brevedad posible, incluso mediante la publicación de avisos especiales en prensa, radio, medios audiovisuales o cualesquiera otros que puedan cumplir eficazmente con dicho objetivo informativo.

CAPITULO SEGUNDO
Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales

Sección primera
Principios generales de actuación, de protección y de garantía

Artículo 14.—Principio general de protección al consumidor. Condición más beneficiosa.

1. Los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores deberán ser respetados en los términos establecidos en esta Ley, en sus disposiciones de desarrollo, en las normas civiles, mercantiles y en las que regulan el comercio y el régimen de autorización de cada producto o servicio, así como en las demás normas que resulten de aplicación en relación con cualesquiera actos de consumo.

2. Las Administraciones públicas de Aragón velarán por que ese respeto sea real y efectivo y fomentarán, en el ámbito de sus competencias, la protección de esos intereses económicos y sociales.

3. La concurrencia entre las normas generales de protección del consumidor y las disposiciones que afecten directa o indirectamente a los consumidores y tengan su origen en la potestad legislativa de la Comunidad Autónoma de Aragón o en la potestad reglamentaria de las Administraciones públicas aragonesas se resolverá de acuerdo con el principio de condición más beneficiosa para el consumidor y usuario.

Artículo 15.—Actuación de las Administraciones públicas de Aragón.

A efectos de lo previsto en el artículo anterior, las distintas Administraciones públicas de Aragón adoptarán, dentro del marco de sus competencias, las medidas precisas para:

a) Garantizar la libertad de acceso al mercado de los consumidores y velar por el cumplimiento de la normativa vigente sobre promoción, oferta y venta al público de productos, bienes y servicios, especialmente cuando sean esenciales.

b) Regular la participación de los consumidores en los servicios públicos vinculados a las respectivas Administraciones públicas de Aragón.

c) Garantizar, en la utilización de los servicios públicos, el mantenimiento de un justo equilibrio de las prestaciones en las relaciones económicas de los consumidores.

d) Vigilar que la actividad publicitaria se desarrolle de conformidad con los principios de veracidad, objetividad y

autenticidad, persiguiendo cualquier manifestación publicitaria engañosa o ilícita que atente contra los legítimos intereses de los consumidores. En este sentido fomentarán la participación de las asociaciones de consumidores en los procedimientos tendentes a cesar las campañas publicitarias que no respeten los principios citados.

e) Velar por que las condiciones contenidas en las comunicaciones comerciales sean exigibles por los consumidores aun cuando no figuren en el contrato suscrito y protegerles de la publicidad engañosa que pueda inducir a error o afectar a su comportamiento económico. Si la publicidad contiene condiciones más beneficiosas para los consumidores que las cláusulas del contrato, prevalecerán sobre éstas.

f) Instar la cesación y rectificación de las prácticas publicitarias contrarias a la normativa o falsamente científicas que puedan afectar a la salud, seguridad o intereses económicos de los consumidores y, en particular, de los colectivos especialmente protegidos por esta Ley.

g) Fomentar la publicidad dirigida a conocer los bienes y productos elaborados o fabricados en Aragón.

h) Proteger a los consumidores, mediante la aprobación de las correspondientes reglamentaciones específicas que pudieren ser necesarias, en relación con cualesquiera materias que les afecten y, en particular, frente a los perjuicios que se pudiesen derivar de las ventas ambulantes, a domicilio, por correspondencia, televentas, ventas electrónicas, mediante saldos y liquidaciones, o de las que incluyan la concesión de un premio, la participación en un sorteo, concurso o cualquier clase de prima, y en todas aquellas otras que de algún modo puedan redundar en detrimento de la libertad de elección, de la comprobación de la calidad o de la voluntad de contratar.

i) Fomentar, en colaboración con las asociaciones de consumidores y las asociaciones de empresarios, la utilización generalizada en el tráfico mercantil de condiciones generales de los contratos ajustadas a la legalidad vigente, redactadas con claridad y sencillez, suprimiendo toda cláusula que atente contra la buena fe y el justo equilibrio de las prestaciones.

Artículo 16.—Protección de contenidos básicos en relación con los intereses económicos y sociales de los consumidores.

En el marco de las actuaciones aludidas en el artículo anterior, las Administraciones públicas de Aragón, en el ámbito de sus respectivas competencias en materia de defensa de los consumidores, promoverán acciones que aseguren el respeto de sus legítimos intereses económicos y sociales y el cese o rectificación de las conductas contrarias a dichos intereses y, en particular, las encaminadas a garantizar:

a) La obligación por parte de fabricantes, distribuidores de bienes o suministradores de servicios de proporcionar a los consumidores la información pertinente sobre las características de los productos y servicios y sobre su adecuación a las expectativas de uso o consumo que los mismos ofrecen, así como garantías plenas del buen estado del producto comprado o del servicio prestado, debiendo tener a disposición de consumidores y autoridades los documentos que acrediten dichas garantías.

b) La entrega de factura o documento acreditativo de las operaciones realizadas o de los servicios prestados, debiendo constar, al menos, la fecha del contrato, todos los conceptos que formen el objeto del mismo y el precio, desglosado para cada uno de los conceptos, de modo que la factura o documento acreditativo sea un reflejo fiel de los bienes y servicios adquiridos por el consumidor. La primera copia de la factura o documento acreditativo deberá extenderse de forma gratuita. La no inclusión de algún concepto en ese momento o la falta de correspondencia entre original y copia se interpretará en beneficio del consumidor.

c) La elaboración y entrega de presupuesto previo formalizado por escrito que indique necesariamente su plazo de validez y el importe total desglosado, incluyendo todos los conceptos, tanto relativos a la entrega del bien y su eventual instalación como, en su caso, a la prestación del servicio. El presupuesto se redactará por duplicado con claridad y sencillez, quedando debidamente identificadas ambas partes, e irá sellado, datado y firmado por el consumidor en caso de aceptación del mismo.

d) La expedición y entrega de resguardo de depósito en aquellos supuestos en los cuales el consumidor entregue un bien para su verificación, comprobación, reparación o con cualquier otro motivo. En dicho resguardo habrán de constar, como mínimo, la identificación de la persona o entidad depositaria y la del objeto, la fecha de recepción y el motivo del depósito.

e) La tenencia a disposición de los consumidores de hojas de reclamaciones en los establecimientos en los que se presten servicios, se comercialicen bienes o productos de consumo y donde se realicen actividades profesionales radicadas o que se presten o desarrollen en Aragón, en los términos que reglamentariamente se determinen.

f) La puesta a disposición de los consumidores, por parte de las empresas que se dediquen al suministro de telefonía y conexión a Internet, de un servicio de reclamaciones presencial allí donde tengan una delegación.

g) La exposición pública y visible de los precios y tarifas junto a los productos, bienes y servicios ofertados, informando al consumidor de forma clara del precio final de adquisición o utilización. Esta exposición no vinculará al consumidor si no se expresa en el contrato el precio final desglosado que va a pagar.

h) El derecho del consumidor a elegir la forma de pago de entre las ofertadas por el empresario o profesional.

i) La prohibición del corte del suministro de servicios de interés general de tracto sucesivo o continuado sin existir constancia fehaciente de la recepción previa por el usuario de una notificación, que tenga por finalidad concederle un plazo no inferior a diez días hábiles para subsanar el motivo que pueda esgrimirse como fundamento de la interrupción del servicio, y sin las previas autorizaciones administrativas o judiciales que en su caso puedan proceder. Esta prohibición incluye, en particular, los servicios de agua potable, electricidad, teléfono, gas, conexión a Internet y de la sociedad de la información y demás que reglamentariamente se determinen, y no hace referencia a los cortes de suministro de carácter general por averías, reparaciones u otros análogos, ni tampoco a los cortes de suministro de carácter individual en caso de fraude flagrante o de riesgo para la seguridad.

j) La obligación por parte de las empresas que presten un servicio de tracto sucesivo o continuado de entregar al usuario un documento que acredite la renuncia a dicho servicio cuando haya sido solicitada de manera procedente por el usuario. Si la renuncia se realiza por medios telemáticos, la empresa le informará adecuadamente de dónde queda registrada su renuncia.

k) La eliminación de métodos coactivos, engañosos o agresivos de venta o de captación de clientes que, de cualquier modo, puedan limitar la libertad de elección del consumidor.

l) La prohibición de acciones que provoquen inexactitud en el precio, peso o medida de los productos, así como el incorrecto suministro de los servicios.

m) La disponibilidad de garantías, repuestos y adecuados servicios técnicos, en particular en el caso de bienes especialmente duraderos, en los términos señalados por la ley.

n) Cualesquiera otras circunstancias y cuestiones que, en relación con la protección de los intereses económicos y sociales de los consumidores, tanto con carácter general o sectorial, se determinen reglamentariamente.

Artículo 17.—Garantías y recambios.

1. Las Administraciones públicas prestarán especial aten-

ción a que al consumidor se le facilite la formulación del documento de garantía cuando sea obligatorio de conformidad con la legislación vigente. El documento en cuestión incluirá, al menos, el objeto de la garantía, la identificación del garante y del titular de la garantía, los derechos del titular, el plazo de duración y las exclusiones de esa garantía. Este documento se formalizará por escrito y se entregará al consumidor en el momento de la adquisición del producto o bien de consumo o en el de la concertación de la prestación del servicio.

2. Asimismo, y conforme a la legislación vigente, las Administraciones públicas dictarán normas tendentes a garantizar un adecuado servicio técnico de reparación y de existencia de repuestos o recambios. En todo caso, los poderes públicos velarán por las condiciones de los servicios posventa y de reparación en general.

Artículo 18.—Protección especial en materia de vivienda.

1. Además de los derechos reconocidos como consumidores y de las garantías que puedan exigirse por su condición de bienes duraderos, los adquirentes o arrendatarios de viviendas, incluidos sus elementos integrantes, serán también objeto de protección por la legislación sectorial en materia de vivienda.

2. Habida cuenta la especial importancia de las viviendas, tanto por su carácter necesario o básico como por su propia entidad cuantitativa y cualitativa, los aspectos relativos a la protección de los consumidores respecto de su adquisición o arrendamiento se regularán reglamentariamente en relación con la citada normativa sectorial.

Sección segunda
Protección jurídica y reparación de daños

Artículo 19.—Derecho a la protección jurídica y a la reparación o indemnización por daños.

1. Los consumidores tienen derecho a una eficaz protección jurídica encaminada a la reparación e indemnización por los daños y perjuicios que puedan sufrir como consecuencia de la adquisición, uso o disfrute de productos, bienes o servicios.

2. Con independencia del derecho a acudir directamente a la vía judicial, los consumidores podrán dirigirse a los órganos competentes de la Administración pública en materia de consumo a fin de ser atendidos en relación con la información, consulta y orientación sobre el modo eficaz de ejercer dicho derecho.

3. En el marco del derecho sancionador se regulará el derecho a la restitución de situaciones jurídicas alteradas, así como el derecho de los consumidores a la devolución de las cantidades indebidamente percibidas por productores o suministradores de productos, bienes y servicios en el caso de aplicación de precios superiores a los autorizados, a los comunicados, a los presupuestados o a los anunciados al público.

Sección tercera
Solución extrajudicial de conflictos

Artículo 20.—Mediación.

1. Las Administraciones públicas de Aragón propiciarán 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.

2. Asimismo fomentarán la mediación en el procedimiento administrativo de tramitación de las denuncias y reclamaciones de los consumidores presentadas ante las asociaciones de consumidores, las oficinas municipales y comarcales de información al consumidor, así como ante las Administraciones con competencias en materia de consumo, sin perjuicio de las actuaciones inspectoras y sancionadoras que puedan corresponder.

Artículo 21.—Arbitraje. Sistema arbitral de consumo.

1. Las distintas Administraciones públicas de Aragón, en el ámbito de sus competencias, ejercerán las funciones que la legislación vigente les atribuya de fomento, gestión y desarrollo del sistema arbitral de consumo, dotándolo para ello de los medios materiales y humanos necesarios.

2. Los órganos de arbitraje incluirán representantes de los sectores interesados, de los consumidores y de las Administraciones públicas en el ámbito de sus competencias.

Artículo 22.—Fomento del sistema arbitral de consumo.

1. Las Administraciones públicas de Aragón establecerán los procedimientos que permitan difundir el arbitraje como medio de agilizar la resolución de conflictos en materia de consumo.

2. Para ello promoverán la adhesión al sistema arbitral de consumo de las asociaciones de consumidores, de los empresarios y profesionales y sus respectivas organizaciones, pudiendo suscribirse convenios de colaboración para el fomento del sistema.

3. El Gobierno de Aragón impulsará la firma de convenios para el establecimiento de colegios arbitrales, dependientes de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón, en aquellos municipios o comarcas que, debido a su población o número de solicitudes de arbitraje, así lo soliciten.

Artículo 23.—El sector público y el sistema arbitral de consumo.

1. Las Administraciones públicas de Aragón impondrán la obligación, en el ámbito de sus respectivas competencias, de que sus empresas públicas establezcan necesariamente en sus condiciones generales de contratación, y en sus contratos con los usuarios, cláusulas de sometimiento al sistema arbitral de consumo para la resolución de los conflictos y reclamaciones derivados de la prestación de los sus servicios, cuya aplicación dependerá directamente de la voluntad del consumidor.

2. En relación con las entidades o empresas privadas que gestionen servicios públicos, se potenciará que incluyan en sus contratos con los consumidores las cláusulas de sometimiento al sistema arbitral indicadas en el apartado anterior.

3. La adhesión al sistema arbitral de consumo será valorada como criterio objetivo a tener en cuenta para la adjudicación de contratos por la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos y empresas.

4. La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón considerará la adhesión al sistema arbitral de consumo como mérito objetivo en la valoración de premios a la calidad que tenga establecidos o pueda crear.

CAPITULO TERCERO
Derecho a la información

Artículo 24.—Principio general.

1. Las Administraciones públicas de Aragón con competencia en materia de defensa del consumidor adoptarán las medidas apropiadas para garantizar que los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores incorporen específicamente o permitan un acceso directo a una información objetiva, veraz, eficaz y suficiente sobre sus características esenciales, origen, identidad, materiales o materias primas de los mismos, incluyendo el marcado y etiquetado de los productos, así como toda la información legal y reglamentariamente establecida.

2. La obligación de informar será exigible a los sujetos responsables de la producción, importación, comercialización, distribución y venta de productos, bienes o servicios. Con excepción de los supuestos en los que esté expresamente

regulado, el secreto de fabricación no podrá ser invocado para incumplir la obligación de informar en los términos expuestos en este artículo.

3. Toda la información legalmente exigible figurará, al menos, en lengua castellana, y ello sin perjuicio de que el Gobierno de Aragón adopte las medidas oportunas para proteger y fomentar el uso de las lenguas y modalidades lingüísticas propias de Aragón en relación a los derechos de información al consumidor reconocidos en esta Ley.

Artículo 25.—Extensión del derecho de información.

A los efectos del artículo anterior, la Comunidad Autónoma de Aragón velará para que en cumplimiento de este derecho los consumidores reciban:

a) La información legalmente exigible sobre los requisitos de los productos y los servicios, de manera que los consumidores puedan asegurarse de la identidad y del origen de los mismos, realizar su elección basándose en criterios de racionalidad y utilizarlos de modo satisfactorio.

b) La oportuna información sobre la seguridad, el modo de utilización, las contraindicaciones y las garantías de los productos y servicios puestos en el mercado a disposición de los consumidores.

c) La indicación, en los anuncios y ofertas de operaciones de crédito al consumo, del tipo de interés o cualesquiera otras cifras relacionadas con el coste total del crédito y, en especial, la tasa anual equivalente de dicho crédito mediante un ejemplo representativo. Cuando la financiación que se oferte obedezca a la fórmula de créditos vinculados, se habrá de hacer expresamente constar tal circunstancia en la información suministrada al consumidor.

d) La información sobre los derechos de renuncia, desistimiento o cualesquiera otros que como consumidores les puedan asistir en relación con la contratación en los casos de venta a distancia o en aquellos otros que legalmente proceda. Cuando se trate de bienes duraderos, la información deberá comprender todas las cuestiones relativas a garantías, mantenimiento y recambios que son específicamente obligatorias para esta clase de bienes.

e) La información completa y exhaustiva sobre el contrato a suscribir cuando se proponga un contrato tipo o de adhesión, redactado previa y unilateralmente por el oferente para su aplicación en la contratación con consumidores. En estos supuestos, el modelo de contrato se habrá de hallar a disposición de éstos, anunciándose dicha circunstancia de forma clara, de tal manera que los consumidores puedan informarse adecuadamente de las específicas condiciones de contratación. En tanto se procede al desarrollo reglamentario del contenido de este apartado y se introducen las concreciones pertinentes, el consumidor tendrá derecho a que se le facilite con suficiente antelación al menos una copia gratuita del texto íntegro del contrato.

f) La información sobre los precios, tarifas y condiciones de venta de los bienes y servicios en los términos que se especifican en el artículo siguiente.

g) Aquella otra información que reglamentariamente se establezca para todos o para determinados productos, bienes y servicios.

Artículo 26.—Información en materia de precios.

1. Los consumidores tienen derecho a conocer el precio de un servicio previamente a su contratación. Todos los bienes y productos puestos a disposición de los consumidores deberán ofrecer información fácilmente identificable y legible sobre el precio total que están obligados a satisfacer para su adquisición con inclusión de toda carga, tributo o gravamen, así como los descuentos aplicables en su caso y los suplementos o incrementos eventuales. Los bienes y productos expuestos en anaqueles, vitrinas y escaparates deberán incorporar de forma visible el precio de tal manera que el consumidor no necesite aclaración del vendedor para conocerlo. No obstante lo anterior, podrá dispensarse de esta obligación la exhibición de algún artículo que, por su elevado precio, pueda ser causa objetiva de inseguridad para el establecimiento. Reglamentariamente se establecerán las condiciones y cuantías que posibiliten tal excepción. La exposición de los precios deberá efectuarse en los lugares del establecimiento donde se oferten, y aquéllos serán de fácil visibilidad y acceso para los consumidores, mediante etiquetas fijadas o vinculadas a cada bien o a través de cualquier otro tipo de soporte escrito.

2. Cuando se oferten productos, bienes y servicios con aplazamiento de pago o cualquier fórmula de financiación se informará por escrito, como mínimo, de:

a) El precio total de adquisición, tanto al contado como con aplazamiento de pago.

b) El número total de plazos, su importe y su periodicidad.

c) El tipo de interés a aplicar.

d) En su caso, las cantidades parciales o totales a satisfacer por gastos de apertura, cancelación u otros que se pudieran generar.

3. Los productos, bienes o servicios ofertados como rebajados deberán incluir en sus lugares de exhibición tanto el precio anterior como el rebajado.

Artículo 27.—Fomento de la información.

Al objeto de lograr que los consumidores puedan efectuar una elección racional entre los diversos productos, bienes y servicios puestos a su disposición en el mercado, la Comunidad Autónoma de Aragón, con independencia de las campañas orientadoras e informativas que lleve a cabo, instrumentará las medidas precisas para el desarrollo de las siguientes actuaciones:

a) La utilización de etiquetado facultativo que aumente la información al consumidor.

b) El otorgamiento de distintivos o certificados de calidad o denominación de origen que acrediten la adecuación del producto, bien o servicio a determinadas normas de calidad.

c) La utilización en la comercialización de productos, bienes o servicios de los signos o símbolos de advertencia de seguridad generalmente aceptados.

d) La utilización en la comercialización de productos, bienes o servicios de los símbolos relativos a las cualidades medioambientales generalmente aceptadas.

e) La realización de ensayos y pruebas comparativas entre los productos y servicios concurrentes dando, en su caso, publicidad a los mismos.

f) La puesta a disposición de los consumidores de la información que les permita identificar los bienes y servicios producidos o suministrados por empresas aragonesas.

Artículo 28.—Oficinas de información al consumidor. Implantación obligatoria de oficinas municipales y comarcales.

1. Con el fin de facilitar a los consumidores la información y el asesoramiento precisos para el adecuado ejercicio de los derechos que esta Ley les reconoce y, en general, para atender a la defensa y protección de sus legítimos intereses, el Gobierno de Aragón o, en su caso, las comarcas una vez hubieren asumido competencia en materia de protección al consumidor, promoverán, fomentarán y, en su caso, habilitarán o apoyarán la creación de oficinas y servicios de información al consumidor.

2. Las oficinas de información de titularidad pública, dependientes de alguna Administración pública aragonesa, ejercerán las funciones que se determinan en los artículos siguientes. La creación y ubicación de las oficinas públicas de información al consumidor se efectuarán atendiendo a los criterios de eficacia y de mayor proximidad a los consumidores.

3. Los ayuntamientos de municipios con población superior a 5.000 habitantes deberán contar obligatoriamente con una Oficina Municipal de Información al Consumidor.

4. Dependiendo de las comarcas se crearán las oficinas comarcales de información al consumidor. Toda comarca contará con al menos una oficina comarcal de información al consumidor.

5. La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, a través del Departamento competente en materia de consumo, coordinará la labor de las oficinas de información a los consumidores de titularidad pública, prestando a las mismas el apoyo técnico necesario para su implantación y funcionamiento, en los términos que reglamentariamente se determinen.

6. La Administración de la Comunidad Autónoma o, en su caso, las comarcas una vez hubieren asumido estas competencias en materia de protección al consumidor, financiarán o subvencionarán las oficinas comarcales de información al consumidor.

7. Las oficinas de información al consumidor también podrán ser de titularidad privada, siempre que dependan de una asociación o de un conjunto de asociaciones de consumidores que se encuentren inscritas en el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Aragón. Las oficinas de titularidad privada podrán ejercer las funciones que se describen en los apartados a), e), h), i), j) y k) del artículo siguiente, sin perjuicio de aquellas otras que se les puedan atribuir reglamentariamente.

8. Queda prohibida toda forma de publicidad comercial, expresa o encubierta, en las oficinas de información al consumidor a que se refiere este artículo.

Artículo 29.—Funciones de las oficinas de información al consumidor.

Son funciones de estas oficinas:

a) Informar, ayudar y orientar a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos, así como ejercer la actividad de mediación.

b) Recibir, registrar y acusar recibo de denuncias y reclamaciones de los consumidores e iniciar, en colaboración con las asociaciones de consumidores, actuaciones de mediación cuando proceda y, para el caso de que no prosperen, remitirlas a dichas asociaciones y a las entidades u órganos correspondientes, haciendo un seguimiento de las mismas para informar debidamente a los interesados.

c) Elevar, a instancia de las partes interesadas, solicitud de dictamen o, en su caso, de arbitraje al órgano correspondiente, acompañando a la citada solicitud información completa y detallada de la cuestión.

d) Suministrar, a través de los órganos correspondientes del Departamento que tenga atribuida la competencia en materia de consumo, la información requerida por las distintas Administraciones públicas.

e) Realizar tareas de educación y formación en materia de consumo.

f) Facilitar a los consumidores los datos referentes al registro y autorización de los productos o servicios puestos en el mercado a su disposición y los de aquéllos que se encuentren suspendidos, retirados o prohibidos por su riesgo de peligrosidad, así como información sobre la regulación de los precios y condiciones de los productos o servicios de uso o de consumo común, ordinario y generalizado.

g) Prestar apoyo a las asociaciones de consumidores de su ámbito de actuación y facilitar a los consumidores toda la información necesaria sobre la existencia y actividades de dichas asociaciones, potenciando el fomento del asociacionismo en materia de consumo.

h) Realizar campañas informativas tendentes a conseguir un mejor conocimiento por parte de los consumidores en relación con sus derechos y obligaciones, así como desarrollar programas dirigidos a mejorar el nivel de educación específica y formación de los mismos. Para el desarrollo de las campañas y programas, se contará con las propuestas y colaboración de las asociaciones de consumidores existentes dentro del ámbito de su actuación.

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

j) En los municipios donde no exista Junta Arbitral de Consumo, elevar, a instancia de las partes interesadas, solicitud de arbitraje a la Junta Arbitral de Consumo de Aragón.

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

l) Elevar consultas al Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios.

m) Colaborar, en su caso, con la Inspección de Consumo.

n) Cualesquiera otras que reglamentariamente se determinen.

Artículo 30.—Datos a facilitar a las oficinas de información al consumidor.

Con el fin de que las oficinas de información al consumidor puedan cumplir con su función, las Administraciones públicas de Aragón deberán facilitar a las mismas, como mínimo, los siguientes datos:

a) Referencia sobre el registro y autorización de productos, servicios, actividades y funciones.

b) Relación de los productos, servicios, actividades y funciones que se encuentren suspendidos, retirados o prohibidos por su peligrosidad para la salud o seguridad de las personas, así como acceso a las correspondientes redes de alerta.

c) Relación de la regulación de precios y condiciones de productos, servicios, actividades y funciones de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

d) Cualesquiera otros que se determinen reglamentariamente.

Artículo 31.—Campañas de información.

1. Con la finalidad de conseguir que los consumidores tengan los conocimientos adecuados, las Administraciones públicas de Aragón llevarán a cabo campañas informativas y de divulgación sobre las normas que regulan las características y la comercialización de bienes y servicios, encaminadas a un mejor conocimiento de las mismas por parte de los consumidores, así como de empresarios y profesionales.

2. Asimismo, se llevarán a cabo acciones o campañas orientativas de difusión de información referidas a los derechos y obligaciones de los consumidores y los medios para ejercerlos.

3. Para el desarrollo de las campañas y programas se contará con las propuestas y colaboración de las asociaciones de consumidores de forma prioritaria.

Artículo 32.—Campañas específicas de información en materia de seguridad en el consumo. Memoria anual pública.

1. La Administración de la Comunidad Autónoma, directamente a través de sus propios órganos o en colaboración con las entidades locales o con las asociaciones de consumidores, organizará campañas informativas y actuaciones programadas de control de calidad en los aspectos referentes a la salud y seguridad en materia de uso y consumo, especialmente en relación con los siguientes productos y servicios:

a) Los de uso o consumo común, ordinario o generalizado.

b) Los que reflejen una mayor incidencia en los estudios estadísticos y epidemiológicos.

c) Los que sean objeto de un especial número de reclamaciones o quejas.

d) Los que sean objeto de programas específicos de investigación.

e) Aquellos otros que, en razón de su régimen o proceso de producción y comercialización, puedan ser más fácilmente objeto de fraude o adulteración.

2. Estas campañas irán dirigidas, entre otros objetivos, a:

a) Conseguir la adecuada formación e información de los consumidores, de cara a obtener el más alto conocimiento de los modos de consumo o empleo de los bienes o servicios y la defensa de sus derechos.

b) Prevenir los riesgos que pudieran derivarse del uso inadecuado de productos eventualmente peligrosos, fundamentalmente los que puedan afectar en mayor grado a la salud, a la seguridad de las personas y al medio ambiente.

c) Evitar los fraudes o adulteraciones de que puedan ser objeto los productos en su proceso de fabricación y comercialización.

d) Evitar las situaciones de indefensión o inferioridad en que se puedan encontrar los consumidores, tanto en la contratación como durante el desarrollo del contrato y en la genérica posición jurídica de usuarios de un servicio público.

e) Proteger y vigilar de un modo especial los productos con certificación de calidad o de denominación de origen que, por tener un mayor prestigio comercial, puedan ser más susceptibles de fraude o adulteración.

f) Fomentar el agrupamiento de afectados a través de asociaciones inscritas en el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Aragón.

3. La Administración de la Comunidad Autónoma publicará anualmente una memoria detallada de actividades, indicando los resultados de la información y controles efectuados y presentando como anexos los fundamentos de sus decisiones.

Artículo 33.—Promoción y difusión de espacios informativos y divulgativos sobre consumo.

1. Los medios de comunicación social de titularidad pública pertenecientes a las Administraciones públicas de Aragón habilitarán espacios y programas para el acceso a los mismos de las asociaciones de consumidores que se encuentren inscritas en el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Aragón, en los términos que reglamentariamente se determinen y, asimismo, dedicarán espacios y programas no publicitarios a la información de los destinatarios finales de los bienes y servicios.

2. En los medios de comunicación de titularidad privada se fomentarán la creación y el desarrollo de programas gratuitos dedicados al consumo y a la difusión de las actividades de las asociaciones de consumidores

Artículo 34.—La información al consumidor a través de las nuevas tecnologías.

Las Administraciones públicas de Aragón dispondrán de mecanismos de información al consumidor en soporte digital o electrónico, a través de Internet o de otros medios del ámbito de la sociedad de la información, en los términos que reglamentariamente se determinen y en el marco de lo dispuesto en los artículos siguientes.

CAPITULO CUARTO
Protección del consumidor en la sociedad de la información

Artículo 35.—El consumo en la sociedad de la información.

1. A los efectos de esta Ley, siempre que el destinatario final sea un consumidor de los definidos en el artículo 3, también se entenderá que constituye acto de consumo cualquier forma de intercambio de productos, bienes o servicios que tenga como característica principal el hecho de llevarse a cabo mediante medios telemáticos, informáticos o electrónicos, sin presencia física simultánea de los contratantes o sus representantes.

2. El acto de consumo realizado en el ámbito del comercio electrónico o de la sociedad de la información podrá revestir las modalidades de directo o indirecto.

3. El acto de consumo electrónico directo en la sociedad de la información se concierta y se materializa dentro del propio medio telemático, electrónico o informático, mientras que el acto de consumo electrónico indirecto se concierta a través de este tipo de medio pero se materializa en el exterior mediante un sistema clásico de entrega del bien o de prestación del servicio al consumidor.

Artículo 36.—Principio de equiparación en la protección.

1. Los consumidores que sean destinatarios finales de productos, bienes o servicios fabricados, distribuidos o simplemente comercializados a través de un medio electrónico o telemático tienen los mismos derechos que quienes consumen en el contexto del comercio clásico.

2. Los productores, distribuidores, comercializadores y asimilados tienen asimismo las mismas obligaciones para con los consumidores en la sociedad de la información que en el contexto de la relación de consumo clásica, sin perjuicio de las particularidades que se establecen en los artículos siguientes.

Artículo 37.—Empresarios y profesionales de la sociedad de la información.

1. Son, en todo caso, sujetos responsables de cumplir las obligaciones para con los consumidores que se establecen y recogen en esta Ley, los productores, distribuidores y comercializadores de bienes o los prestadores de servicios que se concierten o suministren por vía electrónica que, en este contexto, reciben la denominación de prestadores de servicios de la sociedad de la información.

2. Son asimismo responsables en los términos determinados en esta Ley, con los límites que imponen el derecho estatal y el derecho comunitario europeo, los concesionarios de señales electrónicas, los operadores de redes y servicios de comunicaciones electrónicas y, en general, todos los proveedores de acceso a redes de telecomunicaciones.

3. En relación con el consumo en la sociedad de la información, adquiere especial relevancia para la defensa del consumidor el titular del medio de pago, que se sitúa en una posición clave para la materialización de operaciones electrónicas de consumo. En tal sentido, y en los términos que se señalarán, también son sujetos responsables del respeto a los derechos que esta Ley reconoce a consumidores los titulares de los medios de pago que permiten la materialización de las transacciones electrónicas tales como tarjetas de crédito, de débito y elementos similares.

Artículo 38.—Aplicación del derecho público aragonés.

El acto por el que, a través de la sociedad de la información, se concierta o pone a disposición de un consumidor radicado en la Comunidad Autónoma de Aragón un bien o servicio quedará dentro del objeto y ámbito de aplicación de esta Ley en lo que al derecho público de la protección de los consumidores se refiere.

Artículo 39.—Particularidades respecto de la información.

Además del cumplimiento de los requisitos en materia de información que se establecen en esta Ley, el prestador de servicios de la sociedad de la información que realice actividades de contratación electrónica tendrá la obligación de informar al consumidor de manera clara, comprensible e inequívoca, y antes de iniciar el procedimiento de contratación, sobre aquellos extremos que exige la legislación reguladora de la sociedad de la información y, en todo caso, sobre los siguientes:

a) Los distintos trámites que deben seguirse para celebrar el contrato.

b) Si el prestador va a archivar el documento electrónico en que se formalice el contrato y si éste va a ser accesible.

c) Los medios técnicos que pone a su disposición para identificar y corregir errores en la introducción de los datos.

d) La lengua o lenguas en que podrá formalizarse el contrato.

Artículo 40.—Presunción de que los actos por los que se adquieren o conciertan bienes o servicios en la sociedad de la información son actos de adhesión.

1. A efectos de protección de los derechos del consumidor se presumirá que, por sus particulares características, que comportan la prefijación del precio y las condiciones y reducen la mecánica de aceptación al uso de comandos electrónicos que no admiten la introducción de matices, las transacciones realizadas en el contexto de la sociedad de la información se han llevado a cabo en aceptación de condiciones generales de contratación.

2. A tal efecto, los prestadores de servicios de la sociedad de la información deben incluir, de forma expresa, en las citadas condiciones generales, la información correspondiente a los derechos de desistimiento, revocación o de otro tipo que asisten a los consumidores en relación con este tipo de contratos, en el mismo lugar y con la misma claridad donde debe decir que acepta.

Artículo 41.—Reclamaciones por vía electrónica.

En los términos que se determinarán reglamentariamente, la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón implementará mecanismos para que los usuarios de los servicios de la sociedad de la información dispongan de información sobre reclamaciones en relación con las transacciones materializadas mediante medios electrónicos e, incluso, para que dichas reclamaciones puedan materializarse asimismo mediante medios electrónicos o telemáticos, garantizando siempre la obligada confidencialidad.

Artículo 42.—Fomento del arbitraje de las empresas que operan en la sociedad de la información.

La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón potenciará, en el ámbito de sus competencias, que aquellas entidades, tanto públicas como privadas, que ofrezcan o intercambien sus productos por vías telemáticas, informáticas o cualesquiera otras de las habituales en la sociedad de la información en las que no haya una relación directa entre la persona consumidora y el suministrador del producto o servicio se sometan al sistema arbitral de consumo para la resolución de conflictos.

Artículo 43.—Inmovilización o retirada de productos o servicios en redes electrónicas, telemáticas o informáticas.

1. Para la preservación de la seguridad o de los intereses legítimos de los consumidores, cuando se haya constatado que una u otros se encuentran seriamente amenazados, los órganos competentes en materia de protección al consumidor de la Comunidad Autónoma de Aragón, conforme a lo establecido por la legislación general de la sociedad de la información, podrán acordar la interrupción de la prestación de un servicio de la sociedad de la información o la retirada de datos procedentes de un prestador de este tipo de servicios o, en su caso, la cancelación del acceso a los mismos desde Aragón.

2. La resolución por la que se disponga la cesación de actividad en la sociedad de la información se acordará por el consejero del Departamento competente en materia de consumo, en procedimiento incoado de oficio o a instancia de un consumidor o asociación de consumidores, y será inmediatamente ejecutivo desde que se dicte.

3. Dicho procedimiento de inmovilización o retirada de productos o servicios se dirigirá directamente frente al prestador del servicio cuando esté radicado en España o, en caso contrario, frente al proveedor de acceso a la red de telecomunicaciones radicado en España o en un país de la Unión Europea en los términos que regula la legislación de la sociedad de la información.

4. La resolución de inmovilización o retirada de productos o servicios obligará en todo caso al proveedor de acceso a la red a tomar las medidas técnicas necesarias para imposibilitar el acceso electrónico desde Aragón a la información, producto o servicio que impliquen o puedan implicar riesgo para la seguridad o los intereses legítimos de los consumidores.

5. Las medidas a las que se alude en este artículo podrán asimismo adoptarse con carácter cautelar, y también podrán ser impuestas por los inspectores de consumo con carácter cautelar y provisional en los supuestos regulados en el artículo 12 de esta Ley.

CAPITULO QUINTO
Derecho a la educación y a la formación

Artículo 44.—Principio general.

1. El Gobierno de Aragón, en su ámbito de competencia, garantizará el acceso de los consumidores a la educación y formación en materia de consumo en orden a que puedan desarrollar un comportamiento libre, racional y responsable en el consumo de bienes y en la utilización de servicios.

2. La educación del consumidor estará orientada a favorecer:

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

b) El conocimiento de sus derechos y la manera de ejercerlos.

c) El conocimiento de los riesgos derivados del uso y consumo de bienes y servicios.

d) La adecuación de las pautas de consumo, individuales y colectivas, hacia la utilización racional de los recursos, incorporando valores ecológicos que conciencien a los consumidores de su corresponsabilidad en la conservación del medio ambiente y en la consecución de un desarrollo sostenible.

Artículo 45.—Actuaciones y programas.

1. Para el cumplimiento de los fines establecidos en el artículo anterior, el Gobierno de Aragón elaborará programas y desarrollará actuaciones conducentes a:

a) La formación especializada de educadores en materia de consumo y la formación permanente en materia de consumo del personal docente.

b) La promoción de la educación del consumidor desde la edad infantil.

c) La elaboración y publicación de materiales didácticos de apoyo a la educación y a la formación de los consumidores, promoviendo la difusión de los mismos a través de la sociedad de la información.

d) El fomento en las empresas de los conocimientos en materia de consumo en el ámbito de su especialidad.

e) El desarrollo y la formación en el acceso, uso, disfrute y utilización de nuevas tecnologías, tanto de consumidores individuales como de colectivos.

f) La organización y el desarrollo de programas especializados de formación de técnicos y personal de asociaciones de consumidores y de la propia Administración en el área de consumo, propiciando en especial la formación continuada de quienes, desde las Administraciones públicas, desarrollen funciones de ordenación, inspección, control de calidad e información en materia de consumo.

2. Las asociaciones de consumidores y los agentes sociales y económicos más representativos implicados en tareas educativas serán oídos y podrán participar activamente en la elaboración de los señalados programas e impartirlos.

3. Los Departamentos competentes en materia de consumo y educación colaborarán en la adopción de las medidas enunciadas en este artículo.

Artículo 46.—La defensa del consumidor y el sistema educativo.

La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, a través del Departamento o Departamentos competentes en materia educativa, fomentará la incorporación de la educación en temas de consumo como materia transversal en el diseño curricular correspondiente a los diferentes niveles educativos,

en la forma que mejor se ajuste a la finalidad pedagógica de cada uno de ellos.

Artículo 47.—Cooperación interadministrativa para la formación.

El Gobierno de Aragón establecerá las colaboraciones precisas con los organismos o entidades públicas con competencias en materia de consumo para el desarrollo de programas de formación en los distintos municipios y comarcas y suscribirá con las instituciones competentes en el ámbito educativo los convenios oportunos para la formación de especialistas en consumo.

CAPITULO SEXTO
Participación, representación y consulta

Artículo 48.—Asociaciones de consumidores y usuarios.

1. A los efectos de esta Ley, se consideran asociaciones de consumidores y usuarios aquéllas sin ánimo de lucro cuyo objeto social, determinado en sus propios estatutos, sea la defensa, información, educación, formación, asistencia y representación de sus asociados como consumidores, así como la defensa de los intereses colectivos de los ciudadanos en cuanto a su condición de consumidores en general.

2. Las asociaciones de consumidores podrán asociarse para formar agrupaciones o federaciones en los términos que reglamentariamente se determinen.

3. El Gobierno de Aragón fomentará las asociaciones para la defensa y la representación de los intereses de los consumidores, como vehículo idóneo para su protección, y les prestará apoyo, evitando en la medida de lo posible su excesiva dispersión con objeto de consolidar un movimiento asociativo suficientemente representativo.

Artículo 49.—Cooperativas de consumidores y usuarios.

Las cooperativas de consumidores y usuarios tendrán la consideración de asociaciones de consumidores a los efectos de esta Ley cuando cumplan los siguientes requisitos:

a) Que su actividad principal se limite a suministrar bienes y servicios a los socios, así como a la educación, formación y defensa de éstos en particular y de los consumidores en general, siendo sus operaciones cooperativizadas con terceros no socios accesorias o subordinadas. A estos efectos, se entenderá que las operaciones con terceros no socios son accesorias o subordinadas a su actividad principal cuando el valor económico del conjunto de éstas, en el ejercicio económico inmediato anterior, no supere el del veinticinco por ciento de la actividad total de dicho ejercicio.

b) Que sus estatutos prevean la creación de un fondo social de, como mínimo, el quince por ciento de los excedentes netos de cada ejercicio social, destinado a la defensa, información, educación y formación de los socios en particular y de los consumidores en general en materias relacionadas con el consumo.

Artículo 50.—Derechos de las asociaciones de consumidores.

1. Las asociaciones de consumidores en Aragón tendrán los siguientes derechos:

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

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

c) Solicitar y obtener información de las Administraciones públicas de Aragón, que apoyarán la consecución de sus fines, especialmente en el ámbito de la información y educación de los consumidores.

d) Promover el ejercicio de las acciones tendentes a solicitar el cese de prácticas engañosas o fraudulentas en la oferta, promoción y publicidad de bienes y servicios realizadas en la Comunidad Autónoma de Aragón.

e) Aquellos otros que reglamentariamente se les reconozcan en desarrollo de esta Ley o que les vengan atribuidos por la legislación sectorial con relevancia en materia de consumo.

2. Para el reconocimiento por parte de la Comunidad Autónoma de Aragón de estos derechos, las asociaciones de consumidores reguladas en los artículos 48 y 49 de esta Ley habrán de estar inscritas en el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Artículo 51.—Las Administraciones públicas y las asociaciones de consumidores.

Con el fin de que las asociaciones de consumidores puedan cumplir con su función, los distintos organismos públicos deberán facilitar a las mismas, como mínimo, los siguientes datos:

a) Referencia sobre el registro de autorización de productos, servicios, actividades y funciones.

b) Relación de los productos, servicios, actividades y funciones que se encuentren suspendidos, retirados o prohibidos por su peligrosidad para la salud o seguridad de las personas, así como acceso a las correspondientes redes de alerta.

c) Relación de la regulación de precios, condiciones y productos, servicios, actividades y funciones de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

d) Cualesquiera otros que se determinen reglamentariamente.

Artículo 52.—Beneficios atribuibles a las asociaciones de consumidores.

Son beneficios atribuibles a las asociaciones de consumidores:

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

b) Percibir las ayudas públicas y otras medidas de apoyo y fomento que desde las distintas Administraciones públicas se destinen en cumplimiento de las obligaciones que les competen en el marco de la protección de los consumidores y fomento de sus organizaciones o asociaciones representativas. Dichas ayudas se orientarán preferente y mayoritariamente a proyectos y programas en el ámbito de consumo y sólo de manera residual a coadyuvar a financiar sus gastos corrientes.

c) Aquellos otros que reglamentariamente se les reconozcan en desarrollo de esta Ley o que les vengan atribuidos por la legislación sectorial con relevancia en materia de consumo.

Artículo 53.—Control público del funcionamiento y actividad de las asociaciones de consumidores.

1. Las asociaciones de consumidores de Aragón podrán gozar de los beneficios a los que se hace referencia en el artículo anterior cuando reúnan las siguientes condiciones:

a) Figurar inscritas en el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Aragón.

b) No tener, en ningún caso, ánimo de lucro.

c) Acreditar la aplicación de los medios de fomento y ayuda que se les otorguen para tal fin a la exclusiva defensa de los consumidores.

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

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

2. No podrán disfrutar de estos beneficios, en los términos que reglamentariamente se determinen, las asociaciones de

consumidores que incluyan como asociados a personas jurídicas con ánimo de lucro, perciban ayudas o subvenciones de empresas o agrupaciones de empresas suministradoras de bienes o servicios a los consumidores, efectúen publicidad no exclusivamente informativa de dichos bienes o servicios o actúen con manifiesta temeridad, judicialmente apreciada. A estos efectos, no se considerarán ayudas o subvenciones las aportaciones esporádicas realizadas por las empresas o agrupaciones de empresas para la organización de cursos o seminarios.

3. El órgano competente de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón ejercerá la función de vigilancia y control en cuanto al cumplimiento por parte de las asociaciones de consumidores de los deberes, obligaciones y condiciones que les son requeridos para su acceso a los derechos y beneficios que les reconocen la presente Ley y sus disposiciones de desarrollo, pudiendo acordar, en caso de observar incumplimiento, la suspensión o retirada de dichos beneficios y derechos.

Artículo 54.—Obligaciones y deberes de las asociaciones de consumidores.

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

2. Las asociaciones de consumidores colaborarán con las Administraciones públicas de Aragón en la consecución conjunta de los objetivos de la presente Ley.

3. Igualmente procurarán a los consumidores de Aragón un eficaz asesoramiento, ordenado a la reparación e indemnización por los daños y perjuicios que puedan sufrir como consecuencia de la adquisición, uso o disfrute de los bienes y servicios que se pongan a su disposición en el mercado, de acuerdo con lo establecido en la legislación general en materia de garantías y responsabilidades.

Artículo 55.—Trámite de audiencia.

1. Las asociaciones de consumidores radicadas en Aragón, en los términos determinados en esta Ley, habrán de ser oídas en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general de la Comunidad Autónoma relativas a materias que afecten directamente a los consumidores.

2. Se entenderá cumplido el preceptivo trámite de audiencia cuando éste se haya verificado a través del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios.

3. Las Administraciones públicas de Aragón fomentarán el diálogo y la colaboración entre las asociaciones de consumidores, sindicatos de trabajadores y organizaciones empresariales.

Artículo 56.—Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios.

1. El Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios se constituye como el máximo órgano de representación, consulta y participación de los consumidores en la Comunidad Autónoma de Aragón, sin perjuicio de lo previsto en el artículo siguiente en relación con el Consejo Aragonés de Consumo.

2. Este Consejo, adscrito al Departamento competente en materia de consumo, estará integrado por los representantes de las asociaciones de consumidores que cumplan con los requisitos establecidos en esta Ley para ser consideradas como tales. Su composición, estructura y competencias de consulta y participación serán las que en cada momento se hayan determinado reglamentariamente.

3. El Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios será consultado preceptivamente en la tramitación de disposiciones de carácter general relativas a materias que afecten directamente a los consumidores en los términos establecidos en el artículo 55 de esta Ley.

Este Consejo tendrá además las siguientes funciones:

a) Proponer a las asociaciones, federaciones, confederaciones o cooperativas integradas en el mismo para participar en los órganos colegiados, organismos y entidades públicas o privadas, de ámbito autonómico, en los que deben estar representados los consumidores.

b) Formular cuantas propuestas deban ser consideradas de interés en materia de protección y defensa de los consumidores y asesorar a los órganos de las distintas Administraciones públicas con competencias en materia de consumo.

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

d) Llevar a cabo estudios específicos sobre consumo, mercados y abastecimiento de productos y servicios.

e) Cuantas otras funciones se le asignen reglamentariamente.

4. El Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios elaborará anualmente un informe sobre su actividad, política global en materia de consumo y sugerencias a los órganos del Gobierno de Aragón en el ámbito de su competencia.

Artículo 57.—Consejo Aragonés de Consumo.

1. El Consejo Aragonés de Consumo es el órgano consultivo y asesor de la Administración de la Comunidad Autónoma en materia de consumo que, con carácter paritario, se constituye asimismo como vehículo institucional de mediación, coordinación y colaboración entre los distintos agentes que intervienen en este ámbito, tanto desde la posición de productores y distribuidores de productos y servicios como desde la de destinatarios de los mismos, y entre éstos y la Comunidad Autónoma de Aragón.

2. De conformidad con lo señalado, al Consejo Aragonés de Consumo corresponden tanto el asesoramiento al Gobierno de Aragón como el mantenimiento de cauces de interconexión permanentes entre los agentes que representan la producción y el consumo, que se sitúan respectivamente en las distintas posiciones naturales en el contexto del fenómeno económico, social y jurídico del consumo.

3. Se atribuye al Consejo Aragonés de Consumo el ejercicio de funciones de consulta, coordinación, información, asesoramiento, interlocución y, en última instancia, mediación en materia de consumo en Aragón, concretándose en las siguientes:

a) Emitir informes y dictámenes en materia de consumo en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón.

b) Intervenir, mediante las comisiones que a tal efecto se creen, como órgano mediador en los conflictos que se produzcan en materia de consumo en Aragón, instando a las partes afectadas a alcanzar soluciones pactadas.

c) Actuar como foro de discusión y debate permanente entre los distintos agentes intervinientes en el ámbito del consumo y entre éstos y las distintas Administraciones públicas.

d) Solicitar de los órganos, entidades y personas relevantes o competentes los informes que se estimen necesarios para la solución de las cuestiones sometidas a su consideración o estudio.

e) Informar los proyectos de disposiciones de carácter general en materia de ejecución y desarrollo de la legislación en materia de consumo.

f) Participar en el seguimiento y control de las actividades realizadas por los órganos del Departamento responsable en materia de consumo.

g) Realizar un balance anual sobre la problemática aragonesa en materia de consumo y proponer las medidas que a la vista del mismo resulten pertinentes.

h) Potenciar las acciones formativas en estas materias.

i) Cualesquiera otras que reglamentariamente se le atribuyan para el cumplimiento de sus fines.

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

5. En cuanto a su composición, renovación, organización, funcionamiento y demás normas de régimen interno se estará a lo que disponen las normas reglamentarias.

TITULO II
COMPETENCIAS DE LAS ADMINISTRACIONES PUBLICAS E INSPECCION DE CONSUMO

CAPITULO PRIMERO
Competencias de las Administraciones públicas

Artículo 58.—Administraciones públicas.

1. A los efectos de esta Ley, las alusiones a las Administraciones públicas aragonesas se entienden referidas, por una parte, a los ayuntamientos, las diputaciones provinciales, las comarcas, las demás entidades locales y los entes públicos dependientes de aquéllas en los términos definidos en la legislación aragonesa de Administración local, así como, por otra, a la Administración de la Comunidad Autónoma y sus organismos públicos y empresas en los términos que se definen en la legislación reguladora de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

2. A los efectos de esta Ley se entenderá que las referencias a las Administraciones radicadas en la Comunidad Autónoma de Aragón aluden, además de a las enumeradas en el párrafo anterior, a cualesquiera otras Administraciones públicas, así como a sus organismos autónomos y empresas, que ejercen competencias o actividades en el ámbito territorial de Aragón.

Artículo 59.—Municipios y demás entidades locales.

Los municipios ejercerán, en materia de protección del consumidor, las competencias que les atribuye la legislación de régimen local y las señaladas en esta Ley y sus desarrollos reglamentarios.

Artículo 60.—Comarcas.

Las comarcas ejercerán, en materia de protección del consumidor, las competencias que les vienen atribuidas en su legislación específica y las señaladas en esta Ley y sus desarrollos reglamentarios.

Artículo 61.—Administración de la Comunidad Autónoma.

1. La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón es competente para el ejercicio de todas las competencias en materia de defensa del consumidor que en esta Ley, en sus desarrollos reglamentarios o en la legislación sectorial, no vengan expresamente atribuidas a otras Administraciones públicas.

2. La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón ejercerá estas competencias a través del Departamento que tenga atribuida la competencia en materia de defensa del consumidor.

CAPITULO SEGUNDO
Inspección de Consumo

Artículo 62.—Deber general de control e inspección.

1. Las Administraciones públicas de Aragón con competencias en materia de defensa del consumidor desarrollarán actuaciones de inspección y control de calidad sobre los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores, para comprobar que se adecuan a la legalidad 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. Las Administraciones públicas de Aragón con competencias en la materia deberán velar para que la dotación de recursos de la Inspección de Consumo sea la adecuada a la función a realizar y, en especial, para la formación continuada del personal inspector.

Artículo 63.—Servicios de Inspección de Consumo.

1. Para el cumplimiento de las funciones a las que se alude en el artículo anterior y de todas las obligaciones de vigilancia y control a las que se refieren esta Ley y sus disposiciones de desarrollo, la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón contará con la Inspección de Consumo y el personal de apoyo que precise.

2. Las Administraciones locales, en el marco de esta Ley, de la legislación de régimen local y de sus potestades autoorganizativas, podrán crear asimismo sus propios servicios de Inspección de Consumo, que deberán coordinar su funcionamiento con la Inspección de Consumo de la Administración de la Comunidad Autónoma.

Artículo 64.—Funciones de la Inspección de Consumo.

Son funciones obligatorias de la Inspección de Consumo:

1. Vigilar, verificar y constatar el cumplimiento de la normativa que pueda afectar, directa o indirectamente, a los derechos de los consumidores.

2. Investigar y comprobar los hechos de los que tenga conocimiento la Administración pública por presuntas infracciones o irregularidades en materia de consumo, remitiendo la correspondiente documentación de la actuación inspectora a los órganos que puedan resultar competentes en cada caso.

3. Informar a los empresarios y profesionales, durante la realización de sus actuaciones, sobre las exigencias, cumplimiento y aplicación de la normativa vigente en materia de protección y defensa de los derechos de los consumidores, así como facilitar a los consumidores la información que precisen para el adecuado ejercicio de sus derechos, divulgando el sistema arbitral de consumo.

4. Realizar actuaciones de mediación en aquellos casos en que a través de este medio puedan solucionarse los conflictos que puedan surgir entre empresarios o profesionales y consumidores.

5. Elaborar los informes que requiera su actividad, así como los recabados por los órganos competentes en materia de arbitraje de consumo o potestad sancionadora y los que, en su caso, le sean requeridos por otros órganos de la Administración de la Comunidad Autónoma.

6. Estudiar, preparar y ejecutar las campañas de inspección, así como cualquier otra actuación tendente a la correcta ejecución de sus funciones.

7. Ejecutar las acciones derivadas del sistema de intercambio rápido de información relativo a la seguridad de los productos y servicios.

8. Ejecutar las órdenes dictadas por las autoridades competentes en materia de consumo en el ámbito de la Inspección de Consumo.

9. Proceder con carácter provisional a la inmovilización de bienes y productos y al cierre o suspensión de establecimientos y servicios en los supuestos de riesgo urgente o inminente para la salud o seguridad de los consumidores previstos en el artículo 12 de esta Ley.

10. Cualquier otra que se establezca en desarrollo reglamentario de la presente Ley.

Artículo 65.—Obligaciones ante la Inspección de Consumo.

1. Los productores, importadores, distribuidores, manipuladores y primeros comercializadores de productos y bienes y los suministradores de servicios, incluidos los proveedores de acceso a redes de telecomunicaciones y los prestadores de servicios de la sociedad de la información, así como cualesquiera otros profesionales intermediarios en el proceso de producción, distribución y comercialización, incluidos los

titulares de los medios de pago que operan en transacciones electrónicas, con el fin de salvaguardar los derechos de los consumidores y, a requerimiento de los órganos competentes en materia de consumo o del personal integrante de la Inspección de Consumo, estarán obligados:

a) A suministrar toda clase de información y datos sobre instalaciones, productos, servicios, transacciones comerciales o contratos de prestación de servicios, permitiendo la directa comprobación de los funcionarios de la Inspección de Consumo.

b) A exhibir la documentación que sirva de justificación de las transacciones efectuadas o contrataciones realizadas, de los precios y márgenes aplicados y de los conceptos en que se desglosan los mismos.

c) A facilitar copia o reproducción de la referida documentación.

d) A permitir que se practique la oportuna toma de muestras de los productos o mercancías que elaboren, distribuyan o comercialicen o que se practique cualquier otro tipo de control o ensayo sobre productos o bienes en cualquier fase de elaboración, envasado o comercialización.

e) En general, a consentir la realización de las visitas de inspección y prestar la necesaria colaboración con la Inspección en el ejercicio de sus funciones.

f) A comparecer cuando sean requeridas por la Inspección de Consumo. En el caso de que el inspeccionado sea una persona jurídica, deberán comparecer sus administradores, liquidadores o apoderados, sean legales o de hecho.

2. En la inspección de los productos objeto de venta o de la prestación de servicios, el compareciente habrá de justificar, en el momento de la inspección, el cumplimiento de los requisitos exigidos por la legislación vigente para su venta o prestación.

3. Sólo podrán requerirse datos de carácter personal cuando los mismos sean estrictamente imprescindibles para el cumplimiento de las funciones de la Inspección de Consumo.

4. Las Administraciones públicas correspondientes suministrarán gratuitamente cuanta información les fuese requerida por la Inspección de Consumo.

Artículo 66.—Carácter de autoridad y cooperación y coordinación interadministrativas.

1. Los inspectores de consumo, en el ejercicio de sus funciones, tendrán el carácter de agentes de la autoridad y, para el desarrollo de sus funciones, podrán recabar el apoyo de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad cuando encuentren resistencia u obstrucción al ejercicio de su actividad.

2. Asimismo, el personal de la Inspección de Consumo, en el ámbito de sus competencias, deberá colaborar con todos los Departamentos del Gobierno de Aragón y con las demás Administraciones públicas, de acuerdo con lo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en la verificación de los requisitos de comercialización de bienes o prestación de servicios destinados a los consumidores.

3. En la planificación de las actuaciones de la Inspección de Consumo se actuará con plena coordinación entre todas las Administraciones públicas.

Artículo 67.—Realización de las actuaciones inspectoras.

1. En el ejercicio de sus funciones, el personal de la Inspección de Consumo estará obligado a identificarse como tal y, cuando le sea solicitado, exhibir las credenciales de su condición.

2. Lo dispuesto en el párrafo anterior, en lo relativo al carácter previo de la identificación, no será de aplicación en aquellos casos en que la finalidad de la inspección pueda frustrarse por tal motivo. Sólo podrá actuarse de esta forma cuando las labores de inspección se realicen en lugares de acceso público y se hayan determinado previamente, por escrito, las causas que justifiquen tal actuación.

3. En cualquier caso, cuando se haya procedido conforme a lo señalado en el párrafo anterior, al término de la actuación inspectora el personal de la Inspección de Consumo vendrá en todo caso obligado a identificarse y levantar acta en presencia del inspeccionado o su representante.

4. El personal de la Inspección de Consumo, cuando actúe en el ejercicio de sus funciones, se comportará con la debida corrección, prudencia y discreción, su actitud será respetuosa con los ciudadanos, proporcionada y ponderada y, en todo caso, estará obligado a mantener estricto sigilo profesional respecto de las informaciones obtenidas.

5. Cuando la especial naturaleza de los actos de comercio electrónico o los actos de consumo en la sociedad de la información requieran de actuaciones inspectoras a materializar sobre el medio telemático, electrónico o informático y, por tanto, a distancia del correspondiente proveedor de servicios de la sociedad de la información o de los sujetos a los que alude el artículo 37 de esta Ley, el personal de la Inspección de Consumo quedará relevado de la obligación de identificación y de exhibición de credenciales.

Artículo 68.—Visitas de inspección.

1. Los inspectores de consumo podrán en cualquier momento realizar visitas a las empresas, actividades y establecimientos dedicados a la comercialización de productos o a la prestación de servicios para la práctica de cualquiera de las actuaciones referentes a sus labores. A estos efectos, el personal de la Inspección de Consumo tendrá la facultad de acceder libremente y sin notificación previa, en cualquier momento, a las instalaciones, locales o dependencias, previa acreditación de su condición, sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 2 del artículo anterior.

2. Los Inspectores de Consumo podrán realizar las visitas de inspección acompañados de aquellos técnicos especialistas que tengan por conveniente de entre los de la Administración pública a la que pertenezcan.

3. Durante la visita, el inspector de consumo podrá:

a) Inspeccionar los productos objeto de venta, el local y sus dependencias, realizando las verificaciones y comprobaciones que procedan.

b) Exigir la presentación de documentación, libros y registros que tengan relación con el objeto de la investigación, a fin de examinarlos y obtener las copias o reproducciones necesarias.

c) Solicitar declaración, datos o antecedentes del titular, responsable o representante de la empresa o actividad y recabar información de los empleados o clientes sobre cuestiones relacionadas con el objeto de la inspección.

d) Realizar mediciones y tomar muestras o fotografías, así como practicar cualquier otra prueba por los medios legales permitidos.

e) Llevar a cabo cuantas actuaciones sean precisas en razón del cumplimiento de las funciones de inspección que desarrollan.

Artículo 69.—Toma de muestras.

1. Reglamentariamente se establecerá el procedimiento a seguir en la toma de muestras realizada por la Inspección de Consumo.

2. Las tomas de muestras reglamentarias se efectuarán por triplicado y las cantidades que compongan cada uno de los ejemplares de muestra tendrán la dimensión o tamaño suficiente para garantizar la práctica correcta de los ulteriores análisis o comprobaciones que requiera la correcta protección y defensa de los consumidores.

3. Con independencia de lo previsto en el apartado anterior, las muestras podrán estar constituidas por un único ejemplar en el caso de productos o bienes que estén sometidos a

certificación o que se sometan a ensayos para determinar su seguridad o aptitud funcional. En este caso se notificará previamente a todas las partes interesadas la realización de estos ensayos, al objeto de que puedan presenciarlos y efectuar cuantas alegaciones estimen oportunas. Asimismo, las muestras también podrán constituirse como único ejemplar en los supuestos en que técnicamente no sea posible su obtención por triplicado.

4. La Administración pública vendrá obligada a pagar el valor de coste de los bienes objeto de toma de muestras en aquellos casos en los que el resultado de las comprobaciones no sea susceptible de sanción en vía administrativa o penal. En el caso de que los bienes no presenten irregularidades, la Administración podrá disponer de los mismos para su cesión a aquellas entidades benéficas que los soliciten.

Artículo 70.—Citaciones.

1. Los inspectores de consumo podrán efectuar citaciones a fin de que las personas titulares de empresas, actividades o establecimientos, o sus representantes legales, se personen en el lugar donde se encuentre el domicilio de la empresa, donde se realicen la venta de los productos o la prestación de los servicios o en las oficinas de la Administración inspectora a los efectos de facilitar el desarrollo de la labor de inspección y aportar la documentación precisa y cuanta información y datos sean necesarios.

2. Estas citaciones podrán dirigirse igualmente a cualquier persona, siempre que sea estrictamente necesario para la actividad inspectora.

3. En las citaciones se harán constar el lugar, fecha, hora y objeto de la comparecencia, procurando la mínima perturbación de las obligaciones laborales y profesionales de las personas citadas, que podrán acudir acompañadas de asesores identificados.

Artículo 71.—Requerimientos.

Los inspectores de consumo, en el ejercicio de las funciones que tienen reconocidas, están facultados para requerir la presentación o remisión de documentos, el suministro de datos de acuerdo con lo dispuesto en los apartados 1 y 3 del artículo 65, o la ejecución de las actuaciones necesarias para el esclarecimiento de los hechos objeto de la actividad inspectora. Su incumplimiento se entenderá como obstrucción a la inspección o negativa a facilitar la información requerida por ellos.

Artículo 72.—Documentación de la actuación inspectora.

1. Las actuaciones de la Inspección de Consumo se documentarán en comunicaciones, diligencias, informes y actas. Los requisitos específicos de estos documentos, sin perjuicio de lo establecido en esta Ley, serán los que en cada caso se determinen reglamentariamente.

2. Las actas de inspección son documentos que redactan los inspectores de consumo en los que se recoge el resultado de la función inspectora de vigilancia y verificación del cumplimiento de las disposiciones y normativa de protección y defensa de los consumidores durante las visitas de inspección y en las que deben figurar, como mínimo, la fecha, hora y lugar de la inspección, la identificación de los funcionarios actuantes, el motivo de la inspección, la ubicación del establecimiento o actividad inspeccionada y la referencia a los hechos constatados. Deberán extenderse en presencia del titular de la empresa o establecimiento afectado, o de su representante legal o, en su defecto, de cualquiera que sea dependiente de aquél.

3. Las diligencias, que tienen una función complementaria de las actas de inspección, son los documentos que redacta el personal inspector en el curso del procedimiento de inspección para hacer constar cualquier hecho, circunstancia o manifestación relevante. La diligencia será válida con la firma únicamente del personal actuante en aquellos casos en que no se requiera la presencia de un compareciente o ésta no sea posible, o bien cuando su presencia pueda frustrar la actuación inspectora. No obstante lo anterior, y a salvo de las excepciones que se acaban de señalar, las diligencias, con carácter general, deberán redactarse y levantarse en presencia del inspeccionado.

4. Las diligencias y las actas de inspección tienen naturaleza de documento público y tendrán valor probatorio respecto de los hechos que hayan motivado su formalización, salvo que se acredite lo contrario.

TITULO III
DE LA POTESTAD SANCIONADORA

CAPITULO PRIMERO
Competencia y procedimiento

Artículo 73.—Potestad sancionadora.

1 La potestad sancionadora en materia de defensa del consumidor se ajustará al procedimiento sancionador vigente y se ejercerá por los órganos competentes de las Administraciones públicas aragonesas. Las infracciones de los preceptos de esta Ley, de la normativa que la desarrolle o de la normativa básica estatal en esta materia, serán objeto de las sanciones administrativas correspondientes, previa instrucción del oportuno expediente, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que pudieran concurrir.

2. El ejercicio por las Administraciones locales de la potestad sancionadora en esta materia se regirá por lo dispuesto en la legislación de régimen local.

Artículo 74.—Organos administrativos competentes.

1. En el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma, corresponde a los directores de los Servicios Provinciales de Huesca, Teruel y Zaragoza del Departamento competente en materia de consumo, la incoación de los expedientes sancionadores por infracciones en materia de protección al consumidor. No obstante lo anterior, la incoación de los expedientes sancionadores siempre podrá realizarse por el director general o por el titular del departamento que tenga atribuida la competencia en materia de consumo.

2. En el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma, los órganos competentes para la resolución de expedientes sancionadores, así como para la imposición de sanciones, serán:

a) El Gobierno de Aragón, para la imposición de multas por infracciones muy graves, de cuantía superior a 150.000 euros.

b) El titular del Departamento competente en materia de consumo, para la imposición de multas por infracciones muy graves, cuya cuantía no exceda de 150.000 euros.

c) El director general competente en materia de consumo, para la imposición de multas por infracciones graves.

d) Los directores de los Servicios Provinciales del Departamento competente en materia de consumo, para la imposición de multas por infracciones leves.

3. En el ámbito de las Administraciones locales se estará a lo que, en cada caso, disponga la legislación de régimen local.

Artículo 75.—Actuaciones y medidas provisionales.

1. Iniciado el procedimiento sancionador, el órgano competente para resolver podrá adoptar, mediante acuerdo motivado, las medidas provisionales que resulten necesarias para asegurar el cumplimiento de la resolución que pudiera recaer y, en todo caso, para asegurar el cumplimiento de la legalidad y salvaguardia de la salud, seguridad y de los intereses económicos y sociales de los consumidores, todas o algunas de las siguientes medidas provisionales:

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 la seguridad.

c) Imposición de medidas previas en cualquier fase de la comercialización de productos, bienes y servicios a fin de que sean subsanadas las deficiencias detectadas.

d) Prohibición de la venta de un producto mediante la inmovilización cautelar, hasta tanto se compruebe, de forma directa o mediante las pruebas o analíticas correspondientes, que no entraña riesgo para la salud o la seguridad de los consumidores.

2. Las medidas provisionales se deberán mantener el tiempo necesario para la realización de las pruebas solicitadas o la subsanación de las deficiencias o eliminación de riesgos encontrados. Las medidas provisionales serán levantadas por la autoridad competente cuando el supuesto riesgo para la salud, la seguridad o los intereses económicos y sociales de los consumidores no fuese confirmado o fueran subsanados los hechos que las motivaron.

CAPITULO SEGUNDO
Tipificación de las infracciones

Artículo 76.—Infracciones en materia de protección a la salud y seguridad de los consumidores.

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

a) El incumplimiento de los requisitos, condiciones, obligaciones o prohibiciones en materia de salud y seguridad de los bienes y servicios puestos a disposición del consumidor.

b) Las acciones u omisiones que produzcan riesgos o daños efectivos para la salud o seguridad de los consumidores, ya sea de forma consciente o deliberada, ya por abandono de la diligencia y precauciones exigibles en la actividad, servicio o instalación de que se trate.

c) 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.

d) El incumplimiento de las medidas de inmovilización de bienes y productos y cierre, suspensión de establecimientos y servicios, y demás reguladas en el artículo 12 de esta Ley.

Artículo 77.—Infracciones por alteración, adulteración, fraude o engaño.

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

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

b) La elaboración, distribución, suministro o venta de bienes cuando su composición o calidad no se ajuste a las disposiciones vigentes o a la correspondiente autorización administrativa o difiera de la declarada y anotada en el registro correspondiente.

c) El fraude en cuanto al origen, calidad, composición, cantidad, peso o medida de cualquier clase de productos, bienes o servicios destinados al público, o su presentación mediante determinados envases, etiquetas, rótulos, cierres, precintos o cualquier otra información o publicidad que induzca al engaño o confusión o enmascare la verdadera naturaleza del producto, bien o servicio.

d) El fraude en la prestación de toda clase de servicios, de forma que se incumplan las condiciones de calidad, cantidad, intensidad o naturaleza de los mismos, con arreglo a la categoría con que éstos se ofrezcan.

e) La oferta de productos, bienes o servicios mediante publicidad o información, de cualquier clase y por cualquier medio, en que se les atribuyan 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.

f) La utilización de 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.

g) La negativa a someterse al sistema arbitral para la resolución de los conflictos en materia de consumo cuando el empresario haya dado publicidad al distintivo de adhesión al mismo, incluyéndolo en cualquier forma en la oferta o promoción de los bienes o servicios que pone en el mercado o, en cualquier caso, cuando se encuentre adherido al mismo con carácter genérico mediante oferta pública de sometimiento.

h) La utilización engañosa o fraudulenta de distintivos de calidad de consumo, de adhesión al sistema arbitral o, en general, de cualesquiera señales o distintivos que generan expectativas de calidad o confianza en el consumidor.

i) En general, cualquier situación que conduzca a engaño o confusión o que impida reconocer la verdadera naturaleza del producto o servicio de que es objeto el consumo.

Artículo 78.—Infracciones por transacciones comerciales, condiciones técnicas de venta y en materia de precios y garantía.

Son infracciones en materia de transacciones comerciales y condiciones técnicas de venta y en materia de precios y garantía:

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

b) La ocultación al consumidor de parte del precio mediante formas de pago o prestación no manifiesta o mediante rebajas en la cantidad o la calidad reales respecto a las prestaciones aparentemente convenidas.

c) La realización de transacciones en que se imponga al consumidor la condición expresa o tácita de adquirir productos o servicios cuantitativa o cualitativamente no solicitados.

d) La intervención de cualquier persona, firma o empresa de forma que suponga la aparición de un nuevo escalón intermedio dentro del proceso habitual de distribución, siempre que origine o dé ocasión a un aumento no autorizado de los precios o márgenes máximos fijados.

e) El acaparamiento y la retirada injustificada de materias, bienes o servicios destinados directa o indirectamente al suministro o a la venta, con perjuicio directo o inmediato para el consumidor.

f) 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 los servicios, en los casos que sea preceptiva o cuando lo solicite el consumidor, así como la entrega de presupuesto que incumpla los requisitos mínimos establecidos en la normativa vigente.

g) La introducción de cláusulas abusivas en los contratos.

h) La no asunción o incumplimiento de la garantía entregada al consumidor en el momento de la adquisición de productos, bienes y servicios.

i) 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 productos y bienes

o suministro de servicios que obligatoriamente conlleven su entrega.

j) El incumplimiento de la normativa vigente o de las condiciones ofrecidas al consumidor, si fueran más favorables, en materia de garantía y arreglo o reparación de bienes de consumo, especialmente si son de uso duradero, así como la insuficiencia de la asistencia técnica o inexistencia de piezas de repuesto, contraviniendo lo dispuesto en la normativa aplicable o las condiciones ofrecidas al consumidor en el momento de adquisición de tales bienes, si fueran más favorables.

k) El incumplimiento de las disposiciones sobre crédito al consumo.

Artículo 79.—Infracciones en materia de normalización, documentación y condiciones de venta.

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

a) 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.

b) La contravención de las disposiciones administrativas que prohíben la venta de ciertos productos, bienes o servicios en determinados establecimientos o a determinadas personas.

c) El incumplimiento de las disposiciones que regulan el marcado de precios, el etiquetado, el envasado, depósito y almacenaje, embalaje, transporte y la publicidad sobre productos, bienes y servicios.

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

e) El incumplimiento de las normas relativas a documentación, información, libros o registros establecidos obligatoriamente para el adecuado régimen y funcionamiento de la empresa, instalación o servicio o como garantía para la protección del consumidor.

f) El incumplimiento de las condiciones de venta en establecimientos permanentes, en la vía pública, venta domiciliaria, ambulante, por correo o por entregas sucesivas o de cualquier otra forma de toda clase de bienes y servicios.

g) El corte de suministro de servicios de interés general de tracto sucesivo o continuado, sin constancia fehaciente de recepción previa por el consumidor 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.

Artículo 80.—Otras infracciones.

Constituyen otras infracciones en materia de defensa del consumidor:

a) 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 habitual, así como cualquier forma de discriminación con respecto a las referidas demandas.

b) El suministro de información inexacta o documentación falsa, así como la negativa, resistencia u obstrucción a suministrar datos y a facilitar la información requerida por las autoridades competentes en orden al cumplimiento de las funciones de información, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución en las materias a que se refiere esta Ley, en especial, las encaminadas a evitar las tomas de muestras o impedir la eficacia de la inspección, la manipulación, traslado o disposición de cualquier forma de mercancía cautelarmente intervenida.

c) El incumplimiento del deber de colaboración con la Inspección de Consumo, así como la desatención de sus citaciones.

d) La resistencia, coacción, amenaza, represalia o cualquier otra forma de intimidación o presión al personal encargado de las funciones de inspección a las que se refiere la presente Ley o contra las empresas, particulares u organizaciones de consumidores que hayan entablado o pretendan entablar cualquier clase de acción legal, denuncia o participación en procedimientos en materia de defensa del consumidor.

e) La manipulación, el traslado o la disposición no autorizados de las muestras depositadas reglamentariamente o de la mercancía intervenida por los funcionarios competentes como medida cautelar, así como su desaparición o destrucción intencionada o imprudente.

f) El incumplimiento de las normas que regulan la sociedad de servicios de la información en relación con la defensa de los consumidores.

g) El incumplimiento, por parte de los proveedores de servicios de acceso a redes de telecomunicaciones y titulares de medios de pago utilizados en las transacciones electrónicas, de las obligaciones impuestas en esta Ley o en las leyes sectoriales relevantes en materia de consumo.

h) En general, el incumplimiento de cualquiera de las disposiciones establecidas en la presente Ley o en la legislación estatal o autonómica en materia de defensa del consumidor.

CAPITULO TERCERO
Calificación de las infracciones

Artículo 81.—Clasificación de las infracciones.

Las infracciones en materia de defensa de los consumidores tipificadas en esta ley se clasifican en leves, graves y muy graves.

Artículo 82.—Infracciones leves.

1. Salvo que de conformidad con lo dispuesto en el párrafo 2 del artículo siguiente hubieran de tener la consideración de graves, se reputarán infracciones leves:

a) Las tipificadas en el apartado a) del artículo 76 de esta Ley cuando no afecten a ninguno de los colectivos de consumidores considerados como especialmente protegibles en el artículo 5 o cuando no tengan por objeto productos, bienes y servicios objeto de especial atención de los definidos en el artículo 6 de esta ley.

b) Las tipificadas en los apartados a), b), c), d), e), f) e i) del artículo 77 de esta Ley cuando no afecten a ninguno de los colectivos de consumidores considerados como especialmente protegibles en el artículo 5 o cuando no tengan por objeto productos, bienes y servicios objeto de especial atención de los definidos en el artículo 6 de esta ley.

c) Las tipificadas en los apartados a), b), c) y d) del artículo 78 de esta Ley cuando el impacto de la conducta infractora comporte un incremento injusto del precio o de los márgenes comerciales que no supere el veinte por ciento.

d) Las tipificadas en los apartados f), h), i) y j) del artículo 78 de esta Ley cuando el precio del bien, producto o servicio no supere los dos mil euros.

e) Las tipificadas en los apartados a), b), c), d), e) y f) del artículo 79 de esta Ley cuando no afecten a ninguno de los colectivos de consumidores considerados como especialmente protegibles en el artículo 5 o cuando no tengan por objeto productos, bienes y servicios objeto de especial atención de los definidos en el artículo 6 de esta ley.

f) Las tipificadas en el apartado a) del artículo 80 de esta Ley cuando no afecten a ninguno de los colectivos de consumidores considerados como especialmente protegibles en el artículo 5.

g) Las tipificadas en el apartado h) del artículo 80 de esta Ley cuando no fuesen subsumibles en ningún otro tipo infractor específico.

2. También se reputarán infracciones leves las contempladas en los apartados a), b), c), e), f), h) y j) del párrafo 1 del artículo 83 cuando, sin concurrir ninguna circunstancia agravante en su comisión, concurran al menos dos de las circunstancias atenuantes reguladas en el párrafo 3 del artículo 94 de esta ley.

Artículo 83.—Infracciones graves.

1. Siempre que, de conformidad con lo que dispone el artículo siguiente, no hayan de tener la consideración de muy graves, se reputarán infracciones graves:

a) Las tipificadas en el apartado a) del artículo 76 de esta Ley cuando afecten a alguno de los colectivos de consumidores considerados como especialmente protegibles en el artículo 5 o tengan por objeto productos, bienes y servicios objeto de especial atención de los definidos en el artículo 6 de esta ley.

b) Las tipificadas en los apartados b), c) y d) del artículo 76 de esta Ley cuando no generasen contaminaciones o circunstancias de otro tipo que hubieran resultado gravemente perjudiciales para la salud pública o la seguridad de consumidores.

c) Las tipificadas en los apartados a), b), c), d), e), f) e i) del artículo 77 de esta Ley cuando afecten a alguno de los colectivos de consumidores considerados como especialmente protegibles en el artículo 5 o tengan por objeto productos, bienes y servicios objeto de especial atención de los definidos en el artículo 6 de esta ley.

d) Las tipificadas en los apartados g) y h) del artículo 77 de esta Ley.

e) Las tipificadas en los apartados a), b), c) y d) del artículo 78 de esta Ley cuando el impacto de la conducta infractora comporte un incremento injusto del precio o de los márgenes comerciales en más de un veinte por ciento.

f) Las tipificadas en los apartados f), h), i) y j) del artículo 78 de esta Ley cuando el precio del bien, producto o servicio supere los dos mil euros.

g) Las tipificadas en los apartados e), g), y k) del artículo 78 de esta Ley.

h) Las tipificadas en los apartados a), b), c), d), e) y f) del artículo 79 de esta Ley cuando afecten a alguno de los colectivos de consumidores considerados como especialmente protegibles en el artículo 5 o tengan por objeto productos, bienes y servicios objeto de especial atención de los definidos en el artículo 6 de esta ley.

i) Las tipificadas en el apartado g) del artículo 79 de esta Ley.

j) Las tipificadas en el apartado a) del artículo 80 de esta Ley cuando afecten a alguno de los colectivos de consumidores considerados como especialmente protegibles en el artículo 5.

k) Las tipificadas en los apartados b), c), d), f) y g) del artículo 80 de esta Ley.

l) Las tipificadas en el apartado e) del artículo 80 de esta Ley cuando no se hubiese producido la desaparición o destrucción intencionada de las muestras.

2. Asimismo, tendrán en todo caso la consideración de graves aquellas infracciones inicialmente consideradas como leves en las que concurran las siguientes circunstancias:

a) Que se trate de una infracción continuada o práctica habitual.

b) Que las conductas infractoras 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.

Artículo 84. Infracciones muy graves.

1. Son infracciones muy graves:

a) Las tipificadas en los apartados b), c) y d) del artículo 76 de esta Ley cuando hubiesen generado contaminaciones o circunstancias de otro tipo que hubieran resultado gravemente perjudiciales para la salud pública o la seguridad de consumidores.

b) Las tipificadas en el apartado e) del artículo 78 de esta Ley cuando como consecuencia de la conducta infractora se genere una situación de carencia en un sector o en una zona de mercado determinada por la infracción.

c) Las tipificadas en el apartado e) del artículo 80 de esta Ley cuando se hubiese producido la desaparición o destrucción intencionada de las muestras.

2. Asimismo, tendrán en todo caso la consideración de muy graves aquellas infracciones inicialmente consideradas como graves de conformidad con lo dispuesto en los párrafos 1 y 2 del artículo anterior en las que, además, concurra alguna de las siguientes circunstancias:

a) Que la comisión de la infracción genere un beneficio desproporcionado al infractor, presumiéndose como tal en todo caso aquél que duplica el beneficio legítimo o que supera los 500.000 euros.

b) Que se trate de una infracción masiva, entendiendo por tal la que afecta a un gran número de consumidores teniendo alta repercusión en el mercado, considerándose a estos efectos gran número aquél que supera las doscientas personas.

CAPITULO CUARTO
Responsabilidad

Artículo 85.—Sujetos responsables.

1. Con carácter general, son responsables de las infracciones tipificadas en esta Ley las personas físicas o jurídicas que, por acción u omisión, hayan participado en su comisión, ya sea en calidad de productores, importadores, distribuidores, manipuladores, comercializadores de productos y bienes y suministradores de servicios, así como cualesquiera otros profesionales intermediarios en el proceso de producción, distribución y comercialización.

2. En particular se podrán considerar responsables:

a) Cuando se trate de infracciones en productos envasados, será responsable la firma o razón social cuyo nombre figure en la etiqueta, salvo que se demuestre la falsificación o la mala conservación del producto por el tenedor, distribuidor o comercializador, y siempre que se especifiquen en el envasado original las condiciones de conservación. También se considerará responsable el envasador si se prueba su connivencia con el propietario de la marca.

b) Cuando se trate de infracciones en productos a granel, se considerará responsable el tenedor, distribuidor o comercializador en cuyo poder se encuentre el producto, salvo que se pueda demostrar que dicha responsabilidad corresponde a un tenedor anterior.

c) Cuando se trate de infracciones cometidas con ocasión de la comercialización o distribución de productos o servicios franquiciados, será responsable tanto el vendedor o prestador directo del servicio como la persona o entidad franquiciadora.

d) Cuando se trate de infracciones cometidas en el contexto del comercio electrónico o la sociedad de la información, se considerará responsable al prestador de servicios de la sociedad de la información que oferta el producto o servicio y, en la medida en que no colaboren con la Administración protectora del consumidor, al proveedor de acceso a la red de telecomunicaciones y, en su caso, al titular del medio de pago imprescindible para la materialización de operaciones comerciales en un medio electrónico.

3. 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 aquélla, así como los técnicos responsables de la elaboración y control del producto.

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

Artículo 86.—Responsabilidades en supuestos de extinción de personas jurídicas.

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

2. Las obligaciones de pago de multa y de comiso impuestas con anterioridad a la extinción de la personalidad jurídica, si no son satisfechas en la liquidación, se transmitirán a los socios o partícipes en el capital, quienes responderán solidariamente.

Artículo 87.—Restitución de la situación alterada por la infracción.

1. Las responsabilidades administrativas que se deriven del procedimiento sancionador serán compatibles con la exigencia al infractor de la restitución de la situación alterada por el mismo a su estado originario, que podrá ser determinada por el órgano competente.

2. Sin perjuicio de la utilización genérica de la facultad anterior cuando existan en el expediente elementos de juicio para determinarla, en todo caso se exigirá la restitución de la situación alterada en los siguientes supuestos:

a) En las infracciones tipificadas en el artículo 79.g), relativas al irregular corte de suministro de servicios de interés general de tracto sucesivo o continuado, en las que se impondrá como medida de restitución la reanudación inmediata del servicio.

b) En las infracciones en materia de defensa del consumidor que hayan causado un perjuicio al medio ambiente, se impondrá como medida de restitución la reparación del perjuicio causado al medio ambiente.

c) En aquellos otros supuestos que reglamentariamente se establezcan se impondrán las medidas de restitución que el Gobierno de Aragón, en desarrollo de esta Ley, determine.

3. El acuerdo anterior será ejecutivo desde el momento en el que el acto administrativo que imponga tal obligación de restitución haya puesto fin a la vía administrativa.

Artículo 88.—Restitución de cantidades indebidamente percibidas.

1. Independientemente de las sanciones a que se refiere esta Ley, el órgano sancionador impondrá a la persona o entidad infractora la obligación de restituir inmediatamente al consumidor la cantidad percibida indebidamente en los supuestos de aplicación de precios superiores a los autorizados, comunicados, presupuestados o anunciados al público.

2. El acuerdo anterior será ejecutivo desde el momento en el que el acto administrativo que imponga tal obligación de restitución haya puesto fin a la vía administrativa.

Artículo 89.—Ejecución forzosa.

1. El órgano sancionador podrá proceder, previo apercibimiento, a la ejecución forzosa de las resoluciones recaídas en los expedientes sancionadores mediante apremio sobre el patrimonio o mediante la imposición de multas coercitivas, de conformidad con lo dispuesto en los apartados siguientes.

2. Procederá el apremio sobre el patrimonio cuando la resolución del expediente sancionador acuerde la imposición de una o varias multas y éstas no sean abonadas en periodo voluntario, siguiéndose el procedimiento establecido por las normas reguladoras del procedimiento recaudatorio en vía de apremio.

3. Procederá la imposición de multas coercitivas sucesivas e independientes de las sanciones que pudieran imponerse como consecuencia de expediente sancionador y compatibles con éstas cuando, de conformidad con lo señalado en los dos artículos precedentes, se haya impuesto al infractor en concepto de restitución de la situación alterada una obligación de hacer o la obligación de reintegrar al consumidor o usuario las cantidades indebidamente percibidas y ésta no se hubiese cumplido en el plazo concedido al efecto. Entre la imposición de las sucesivas multas coercitivas deberá transcurrir el tiempo necesario para cumplir lo ordenado.

4. Respecto de la cuantía de las multas coercitivas se habrá de estar a lo siguiente:

a) Cuando la obligación de restituir fuere una obligación de hacer, del tipo de las reguladas en el artículo 87 de esta Ley, la cuantía de la primera multa coercitiva será de hasta 300 euros, de hasta 600 euros la segunda y de hasta 1.200 euros las sucesivas, hasta alcanzar como máximo la cuantía correspondiente al triple de la sanción impuesta.

b) Cuando se trate de la obligación de restitución económica que se regula en el artículo 88 de esta Ley, la cuantía de cada multa coercitiva podrá alcanzar hasta el treinta por ciento del importe de la cantidad a reintegrar, hasta alcanzar en conjunto el triple de dicho importe que, a su vez, no podrá ser superior a tres veces la cuantía de la sanción impuesta.

5. Si una vez agotadas las multas coercitivas, por haberse llegado a los topes máximos autorizados, las obligaciones impuestas siguieren sin ser cumplidas, se podrán utilizar por la Administración actuante para lograr dicha ejecución cualesquiera otros medios de ejecución forzosa que estén previstos en la legislación general de régimen jurídico y procedimiento de las Administraciones públicas.

CAPITULO QUINTO
Sanciones

Artículo 90.—Sanciones pecuniarias. Cuantías.

Las infracciones en materia de defensa del consumidor serán sancionadas con multas, con arreglo a la siguiente escala:

a) Infracciones leves, desde 100 hasta 3.000 euros.

b) Infracciones graves, desde 3.000,01 hasta 30.000 euros, pudiéndose rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos, bienes o servicios objeto de la infracción.

c) Infracciones muy graves, desde 30.000,01 hasta 600.000 euros, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos, bienes o servicios objeto de la infracción.

Artículo 91.—Amonestaciones.

No obstante lo dispuesto en el artículo anterior, las infracciones leves en las que concurra una circunstancia atenuante podrán ser sancionadas, en lugar de con multa, con amonestación consistente en un simple pronunciamiento en la resolución sancionadora.

Artículo 92.—Sanciones complementarias en supuestos de infracciones graves o muy graves.

1. En caso de infracciones graves, al margen de la imposición de la sanción pecuniaria que corresponda, podrá imponerse con carácter complementario:

a) La sanción de decomiso o retirada de la mercancía falsificada, fraudulenta, no identificada o que entrañe o pueda entrañar riesgo para el consumidor, corriendo por cuenta del infractor todos los gastos que se originen como consecuencia de ello.

b) El cierre temporal total o parcial de la empresa, establecimiento o instalación infractora por un plazo máximo de tres meses si hubieran concurrido circunstancias agravantes. Esta sanción comportará la prohibición de continuar la oferta o comercialización en los servicios de la sociedad de la información cuando la infracción se hubiera cometido por este medio

c) La prohibición de contratar con las Administraciones públicas de Aragón durante un periodo máximo de dos años.

2. En el caso de infracciones muy graves, al margen de la imposición de la sanción pecuniaria que corresponda, podrá imponerse con carácter complementario:

a) La sanción de decomiso o retirada de la mercancía falsificada, fraudulenta, no identificada o que entrañe o pueda entrañar riesgo para el consumidor, corriendo por cuenta del infractor todos los gastos que se originen como consecuencia de ello.

b) El cierre temporal total o parcial de la empresa, establecimiento o instalación infractora por un plazo máximo de cinco años para el caso de infracciones muy graves que supongan un alto riesgo para la salud y seguridad de las personas, un grave y considerable perjuicio económico o bien tengan una importante repercusión social o se aprecie en ellas un comportamiento especulativo por parte del infractor. En caso de reincidencia, se podrá proceder a la clausura definitiva de dicha empresa, establecimiento o instalación. Esta sanción comportará la prohibición de continuar la oferta o comercialización en los servicios de la sociedad de la información cuando la infracción se hubiera cometido por este medio.

c) La prohibición de contratar con las Administraciones públicas de Aragón durante un periodo máximo de cinco años.

Artículo 93.—Efectos accesorios de las sanciones.

1. La autoridad a quien corresponda resolver el expediente sancionador podrá acordar como efectos accesorios de las correspondientes sanciones, y con independencia de las mismas, la publicación de las sanciones impuestas en el caso de infracciones graves o muy graves. Esta publicidad deberá hacer referencia a los nombres y los apellidos de las personas físicas o la denominación o razón social de las personas jurídicas responsables, la clase y la naturaleza de las infracciones y la sanción principal impuesta, y deberá realizarse mediante su inserción en el Boletín Oficial de Aragón y en los medios de comunicación social de mayor difusión. También deberá comunicarse a las organizaciones de consumidores. El coste de dicha publicidad correrá de cuenta de la persona o entidad sancionada.

2. El Gobierno de Aragón podrá regular la imposibilidad de ser perceptor de ayudas oficiales, tales como créditos, subvenciones, desgravaciones fiscales y otros, por parte de las personas físicas o jurídicas que hubieren sido sancionadas por infracciones muy graves en materia de defensa de los consumidores.

Artículo 94.—Graduación de las sanciones. Circunstancias atenuantes y agravantes.

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

2. Son circunstancias agravantes:

a) La reincidencia.

b) La reiteración.

c) La importancia del volumen de ventas generado por la actuación ilícita.

d) La entidad del beneficio ilícito obtenido.

e) El efecto perjudicial que la infracción haya podido producir sobre los precios y sobre los mismos sectores implicados.

f) La posición relevante en el mercado del infractor.

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

3. Son circunstancias atenuantes:

a) La escasa entidad del beneficio ilícito obtenido o del volumen de ventas generado por la actuación ilícita.

b) Haber corregido diligentemente las irregularidades en que consista la infracción, colaborado activamente para evitar o disminuir sus efectos u observado espontáneamente cualquier otro comportamiento de significado análogo, con anterioridad a cualquier requerimiento o advertencia realizado por la Administración pública o, en su caso, en cualquier momento previo a la propuesta de resolución sancionadora.

c) Haber acreditado en el correspondiente expediente, antes de que la sanción sea firme en vía administrativa, que las personas perjudicadas han sido compensadas satisfactoriamente de los perjuicios causados, siempre y cuando no concurra intoxicación, lesión, enfermedad o muerte ni existencia de indicios racionales de delito.

Artículo 95.—Reincidencia y reiteración.

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

2. Se apreciará reiteración cuando, en el plazo de dos años anteriores a la comisión de la nueva infracción, el infractor hubiera sido sancionado de manera firme en vía administrativa por la comisión de otra infracción de las tipificadas en esta Ley o en otras cuyo bien jurídico protegido sean los intereses de los consumidores.

CAPITULO SEXTO
Concurso de infracciones

Artículo 96.—Concurso de infracciones.

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

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

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

Artículo 97.—Principio de non bis in idem.

En ningún caso se producirá una doble sanción en supuestos de identidad de sujeto infractor, hechos y fundamento sancionador, si bien deberán exigirse siempre las demás responsabilidades que se deduzcan de otros hechos o infracciones concurrentes.

Artículo 98.—Principios de proporcionalidad y efectividad de las sanciones.

La imposición de sanciones pecuniarias se hará de manera que la comisión de las infracciones no resulte más beneficiosa para la parte infractora que el incumplimiento de las normas infringidas, siempre con respeto al principio de proporcionalidad y guardándose la debida adecuación entre la gravedad del hecho constitutivo de la infracción y la sanción impuesta.

CAPITULO SEPTIMO
Prescripción

Artículo 99.—Prescripción.

1. De las infracciones.

1.1. Las infracciones a que se refiere esta Ley prescribirán por el transcurso de los siguientes plazos: las muy graves, a los tres años; las graves, a los dos años, y las leves, al año.

1.2. El plazo de prescripción empezará a contar desde el día

siguiente al de la comisión de la infracción. A efectos de la determinación de este momento inicial se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

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

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

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

1.3. Interrumpirá la prescripción de la infracción la iniciación, con conocimiento del presunto responsable, del procedimiento sancionador, reanudándose el plazo de prescripción si el expediente sancionador estuviera paralizado más de un mes por causa no imputable al presunto responsable.

2. De las sanciones.

2.1. 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.

2.2. El plazo de prescripción de las sanciones comenzará a contarse desde el día siguiente a aquél en que adquiera firmeza la resolución por la que se impone la sanción.

2.3. Interrumpirá la prescripción la iniciación, con conocimiento del interesado, del procedimiento de ejecución, volviendo a transcurrir el plazo si aquél está paralizado durante más de un mes por causa no imputable al infractor.

DISPOSICION ADICIONAL

Disposición adicional única.—Aplicación preferente de la legislación específica en materia de vivienda protegida.

La legislación específica en materia de vivienda protegida será de aplicación preferente sobre las disposiciones de la presente Ley respecto de las infracciones que se encuentren tipificadas en aquélla

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Disposición transitoria primera.—Oficinas de información a los consumidores en las comarcas.

1. La Administración de la Comunidad Autónoma o, en su caso, las comarcas, financiarán, de manera transitoria y como máximo durante dos años desde la entrada en vigor de esta Ley, al menos una oficina municipal de información al consumidor en aquellas comarcas donde no exista todavía una oficina comarcal de información al consumidor.

2. Las citadas oficinas municipales, en ese caso, tendrán la obligación de atender a los ciudadanos de la respectiva comarca.

Disposición transitoria segunda.—Régimen transitorio de los procedimientos sancionadores iniciados con anterioridad a la vigencia de esta ley.

Los procedimientos sancionadores en materia de protección y defensa de los consumidores que se hayan iniciado con anterioridad a la entrada en vigor de la presente Ley se tramitarán de acuerdo con lo establecido en la Ley 8/1997, de 30 de octubre, del Estatuto del Consumidor y Usuario de la Comunidad Autónoma de Aragón.

DISPOSICION DEROGATORIA

Unica.—Derogación normativa.

Queda derogada la Ley 8/1997, de 30 de octubre, del Estatuto del Consumidor y Usuario de la Comunidad Autónoma de Aragón, así como aquellas normas de igual o inferior rango que se opongan al contenido de lo dispuesto en esta Ley.

DISPOSICIONES FINALES

Disposición final primera.—Desarrollo reglamentario.

Se autoriza al Gobierno de Aragón para dictar las disposiciones reglamentarias que resulten necesarias para el desarrollo de esta Ley.

Disposición final segunda.—Subsistencia del derecho reglamentario anterior.

El derecho reglamentario dictado en desarrollo de la Ley 8/1997, de 30 de octubre, del Estatuto del Consumidor y Usuario de la Comunidad Autónoma de Aragón, así como las normas reglamentarias dictadas en materia de protección del consumidor con anterioridad, mantendrán su vigencia con el mismo rango en todo aquello que no se oponga al contenido de lo dispuesto en esta Ley.

Disposición final tercera.—Revisión de cuantías.

El Gobierno de Aragón podrá revisar y actualizar la cuantía tanto de las multas como de las multas coercitivas establecidas en esta Ley conforme al índice de precios al consumo del Instituto Nacional de Estadística o indicador que lo sustituya.

Disposición Final Cuarta.—Entrada en vigor.

Esta Ley entrará en vigor a los dos meses de su publicación en el «Boletín Oficial de Aragón».

Así lo dispongo a los efectos del artículo 9.1 de la Constitución y los correspondientes del Estatuto de Autonomía de Aragón.

Zaragoza, 28 de diciembre de 2006.

El Presidente del Gobierno de Aragón,
MARCELINO IGLESIAS RICOU

3389 *LEY 17/2006, de 29 de diciembre, de Medidas urgentes en el sector del transporte interurbano de viajeros por carretera de la Comunidad Autónoma de Aragón.*

En nombre del Rey y como Presidente de la Comunidad Autónoma de Aragón, promulgo la presente Ley, aprobada por las Cortes de Aragón y ordeno se publique en el «Boletín Oficial de Aragón» y en el «Boletín oficial del Estado», todo ello de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20.1 del Estatuto de Autonomía.

PREAMBULO

El Estatuto de Autonomía de Aragón, aprobado por la Ley Orgánica 8/1982, de 10 de agosto, y sus posteriores modificaciones, en su artículo 35.1.9ª, atribuye a la Comunidad Autónoma de Aragón la competencia exclusiva de los transportes terrestres que discurran íntegramente por su territorio, asignándole el apartado segundo del mismo la potestad legislativa, la reglamentaria y la función ejecutiva. Asimismo, el artículo 39.1.10ª de dicho cuerpo legal le atribuye la competencia de ejecución de la legislación estatal sobre el transporte de mercancías y de viajeros que tenga su origen y destino dentro de la Comunidad Autónoma, aunque este discurra sobre las infraestructuras de titularidad estatal a que hace referencia el número veintiuno del apartado 1 del artículo 149 de la Constitución y sin perjuicio de la ejecución directa que se reserve la Administración General del Estado.

El marco normativo que es de aplicación en materia de transporte en la Comunidad Autónoma de Aragón está constituido por la Ley Orgánica 5/1987, de 30 de julio, de delegación de facultades del Estado en las Comunidades Autónomas