Anuncio de 8 de enero de 2003, por el que se corrige error en el anuncio de 16 de diciembre de 2002, que somete a información pública la aprobación del Avance del Plan General de Ordenación Urbanística del municipio de Mogán (B.O.C. nº 3, de 4.1.03). Página 2694

Anuncio de 16 de enero de 2003, por el que se somete a información pública la aprobación inicial del Proyecto de Modificación-Adaptación del Plan Parcial Barranco de Veneguera, Polígono 33 de las Normas Subsidiarias de Planeamiento del municipio de Mogán. Página 2694

Anuncio de 30 de enero de 2003, relativo a las bases que han de regir los correspondientes procesos selectivos para la provisión interina mediante oposición de una plaza de Auxiliar Administrativo. Página 2694

Otras Administraciones

Juzgado de 1ª Instancia nº 2 de Puerto de la Cruz

Edicto de 22 de enero de 2003, relativo a cédula de notificación en los autos de juicio ejecutivo nº 256/1997. Página 2695

I. DISPOSICIONES GENERALES

Presidencia del Gobierno

295 *LEY 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias.*

Sea notorio a todos los ciudadanos que el Parlamento de Canarias ha aprobado y yo, en nombre del Rey y de acuerdo con lo que establece el artículo 12.8 del Estatuto de Autonomía, promulgo y ordeno la publicación de la Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias.

PREÁMBULO

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

A fin de cumplir el citado mandato constitucional se aprobó la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, que vino a establecer el marco general de actuación a nivel estatal en esta materia.

La Ley Orgánica 10/1982, de 10 de agosto, del Estatuto de Autonomía de Canarias, reformada por la Ley Orgánica 4/1996, de 30 de diciembre, confiere en su artículo 31 a la Comunidad Autónoma de Canarias, de acuerdo con las bases y la ordenación de la actividad económica general y la política monetaria y crediticia estatal, competencia exclusiva en materia de defensa del consumidor y usuario, sin perjuicio de la política general de precios y de la legislación sobre defensa de la competencia.

El ejercicio de esta competencia requiere una norma de rango legal que desarrolle el mandato constitucional impuesto a los poderes públicos, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, teniendo en cuenta las características e intereses propios de la misma.

Se ha aprovechado la elaboración de la norma para colmar lagunas que la ley estatal contiene, especialmente en el campo de la actuación administrativa.

Asimismo, en determinadas previsiones, referentes a la obligación de colaboración de los ciudadanos en las actuaciones inspectoras, a la potestad sancionadora y a la coordinación de competencias entre los distintos órganos de las Administraciones Públicas, se advierte la influencia de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que reclamaba para ellas el rango que ahora reciben.

Se ha procurado que las competencias que deben ejercer los distintos órganos de las Administraciones Públicas encajen adecuadamente dentro del mercado sin fronteras de la Unión Europea, garantizando en todo momento los derechos básicos de los consumidores y usuarios.

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

Destacan aspectos novedosos como el establecimiento de un modelo único de hoja de reclamación para todos los sectores económicos y profesionales, la apertura de las actuaciones de control e inspección hacia modalidades de carácter preventivo, con especial regulación de las medidas provisionales y la previsión de mecanismos de resolución voluntaria de reclamaciones de los consumidores y usuarios a través de la mediación y del Sistema Arbitral de Consumo.

En todos los demás órdenes se apoyan decididamente las fórmulas coparticipativas, recabándose la colaboración de todo el tejido social involucrado en el fenómeno del consumo, creando el marco que afianzará en nuestra Comunidad el desarrollo del movimiento asociativo y consolidando foros de diálogo en los que participen las organizaciones de consumidores, las organizaciones empresariales y las Administraciones Públicas, habiéndose elevado al más alto nivel el Consejo General del Consumo de Canarias como órgano de colaboración, participación y consulta.

La Ley resulta conveniente para dotar a las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma Canaria del instrumento apropiado para el encuadramiento de su actividad reglamentaria y administrativa. La distribución de competencias permite conjugar las actuaciones de las Administraciones locales y autonómica, evitando la dispersión de recursos, consignando en definitiva un elevado grado de protección de los consumidores y usuarios.

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto de la Ley.

La presente Ley tiene por objeto regular la defensa de los derechos y los legítimos intereses de los consumidores y usuarios, así como establecer los principios destinados a la mejora de su calidad de vida, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Artículo 2.- Concepto de consumidor y usuario.

A los efectos de esta Ley, se entiende por consumidor o usuario toda persona física o jurídica a la que se ofertan bienes, productos y servicios, o los adquiere, utiliza o disfruta, como destinatario final, para uso o consumo personal, familiar o colectivo, siempre que quien los ofrezca o ponga a su disposición ostente la condición de empresario o profesional, con independencia de su naturaleza pública o privada.

No tendrán la consideración de consumidores y usuarios quienes, sin constituirse en destinatarios finales, adquieran, utilicen o disfruten bienes, productos y servicios dentro del ámbito de una actividad empresarial o profesional.

Artículo 3.- Derechos de los consumidores y usuarios.

1. Son derechos básicos de los consumidores y usuarios:

a) El derecho a ser protegidos frente a los riesgos que puedan afectar a su salud integral y seguridad, a la calidad de vida y a un medio ambiente adecuado.

b) El derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.

c) El derecho a la información veraz, eficaz y suficiente sobre bienes, productos y servicios.

d) El derecho a la educación y formación en materia de consumo.

e) El derecho a asociarse para la representación, participación y defensa de sus legítimos intereses y a ser oídos en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afecten directamente.

f) El derecho a la protección jurídica, administrativa y técnica, así como el derecho a la reparación o indemnización de daños y perjuicios.

2. Los derechos reconocidos en la presente ley, así como en cualquier otra norma de obligada observancia, son irrenunciables, debiéndose considerar nulo de pleno derecho, tanto cualquier acto realizado en fraude de ellos, como cualquier renuncia previa al ejercicio de los mismos, en los términos establecidos en la legislación estatal.

Artículo 4.- Colectivos especialmente protegidos.

Serán objeto de especial protección por las Administraciones Públicas de Canarias, en el marco de lo dispuesto en la presente Ley, los colectivos de consumidores y usuarios que, por circunstancias especiales, se encuentren en una situación de inferioridad, subordinación, indefensión o desprotección más acusada.

Asimismo, serán objeto de especial protección los derechos de los consumidores y usuarios cuando

guarden relación directa con productos o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

TÍTULO II

DE LA PROTECCIÓN JURÍDICA, ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA EN RELACIÓN CON LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

CAPÍTULO I

DERECHO A LA PROTECCIÓN INTEGRAL DE LA SALUD Y SEGURIDAD

Artículo 5.- Requisitos de los productos, bienes y servicios.

1. Los productos, bienes y servicios que por cualquier título se pongan a disposición de los consumidores y usuarios, deben ser seguros, no debiendo implicar ningún riesgo para su salud o su seguridad, entendida ésta de forma integral, así como cumplir con las normas medioambientales vigentes.

2. Sólo se podrá comercializar productos, bienes y servicios seguros.

3. Por producto o bien seguro se entenderá aquél que se ajusta 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 entenderá por producto o bien seguro, aquél que en condiciones normales o previsibles, incluidas las de duración y, si procede, de puesta en servicio, instalación y de mantenimiento, no presente riesgo alguno o únicamente riesgos mínimos compatibles con el uso del producto y considerados admisibles dentro del respeto de un elevado nivel de protección de la salud y de la seguridad de las personas, habida cuenta en particular, de los siguientes elementos:

a) 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 la utilización del primero junto con los segundos.

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) Las categorías de consumidores que estén en condiciones de mayor riesgo en la utilización del producto, en particular los colectivos especialmente protegidos.

4. Por servicio seguro se entenderá aquél que, en condiciones de prestación o utilización normales o previsibles, no presente riesgo alguno tanto para las personas como para el medio ambiente. En particular, un servicio seguro habrá de especificar:

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.

5. Por cumplimiento de las normas medioambientales vigentes se entenderá su acomodación a las disposiciones que sobre esta materia sean de aplicación obligatoria en la Comunidad Autónoma de Canarias.

Artículo 6.- Sujetos responsables.

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

2. Quienes se dediquen a la distribución, venta o prestación de productos, bienes y servicios, en su calidad de empresarios o profesionales, deberán actuar con diligencia para evitar la puesta en el mercado de productos, bienes y servicios inseguros. En especial, dentro de los límites de sus actividades respectivas deberán participar en la vigilancia de la seguridad de los productos y bienes que comercialicen y de los servicios que presten, mediante la transmisión de información sobre los riesgos que presenten los productos, bienes y servicios y la colaboración en las actuaciones emprendidas para evitarlos.

Artículo 7.- Los productores, importadores, distribuidores y primeros comercializadores de productos y bienes deberán acreditar que los productos, bienes o servicios puestos en el mercado en Canarias cumplen con la normativa medioambiental que sea de aplicación obligatoria en las Islas Canarias, y especialmente que han asumido los costes de recuperación de envases y embalajes y residuos de envases o que han satisfecho el coste de valorización. En el supuesto de valorización, los distribuidores de bienes o productos deberán acreditar que han soportado efectivamente dicho coste.

Artículo 8.- Actuaciones administrativas.

1. Las Administraciones Públicas de Canarias, en el ámbito de sus respectivas competencias, velarán para que los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios sean seguros y faciliten información sobre los riesgos presumibles en condiciones normales de uso y consu-

mo. A tal efecto, ejercerán la adecuada vigilancia y control de mercado y desarrollarán las siguientes actuaciones:

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

b) Realizar tomas de muestras para someterlas a técnicas de ensayo y análisis, a los efectos de la presente Ley. Reglamentariamente se definirá la red de laboratorios de la Comunidad Autónoma de Canarias y los supuestos en que sea obligatoria la publicidad de sus resultados.

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

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

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

2. La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias colaborará con las demás Administraciones Públicas competentes en el sistema de intercambio rápido de información para la detección de riesgos graves e inminentes de los productos de consumo, conforme a lo dispuesto en la legislación básica del Estado.

3. La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias fomentará la cooperación y colaboración con las entidades locales, las asociaciones de consumidores y las organizaciones empresariales para la comunicación de los posibles riesgos cuando sea necesaria una actuación pública que garantice la eficacia de la medida.

CAPÍTULO II

DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LOS INTERESES ECONÓMICOS Y SOCIALES

Artículo 9.- Marco legal.

Los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios deberán ser respetados en los términos establecidos en la presente Ley, disposiciones de desarrollo y en la legislación general sobre la defensa de los consumidores y usuarios.

Artículo 10.- Ámbito de actuación.

1. Las Administraciones Públicas de Canarias adoptarán las medidas precisas y oportunas para que, de conformidad con la legislación vigente, el contenido de la oferta, promoción y publicidad de los productos, bienes y servicios prevalezca, cuando no haya correspondencia entre lo ofertado y lo entregado, excepto cuando esto último resulte más beneficioso para los consumidores y usuarios.

2. Las Administraciones Públicas de Canarias velarán y adoptarán las medidas que sean de su competencia para que los contenidos contractuales se adecuen a la legislación vigente y para que las condiciones generales de los contratos no contengan cláusulas que sitúen a los consumidores y usuarios en una posición de desequilibrio.

3. Esta tutela se ejercerá prioritariamente respecto a los contratos de productos, bienes y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

Artículo 11.- Derechos reconocidos.

1. Las Administraciones Públicas de Canarias, de conformidad con lo establecido en la legislación vigente, adoptarán las medidas oportunas para que a los consumidores y usuarios se les reconozca el derecho a recibir de los proveedores de bienes, productos y servicios los siguientes documentos:

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

b) Garantía por escrito en la compra o adquisición de bienes o productos de naturaleza duradera y en la reparación de los mismos o de sus componentes, con la única exclusión de aquellos productos en los que su utilización implique un desgaste o deterioro, salvo que dicho desgaste o deterioro sea consecuencia de una deficiencia del bien o producto, de su reparación o de la calidad de los componentes empleados para llevar a cabo dicha reparación.

c) Presupuesto previo por escrito en la entrega demorada de bienes o productos y en la prestación de servicios, indicando expresamente en cualquiera de los casos el plazo de validez.

d) Resguardo que acredite el depósito del bien o producto que se entregue con el fin de realizar una reparación, verificación, comprobación, sustitución o cualquier otro tipo de intervención, en el que deberá figurar como mínimo, el depositante, la identificación del depositario, identificación del bien o producto depositado, operación a realizar, fecha de depósito y de entrega del bien o producto. Igualmente, tendrán derecho a que se les otorgue garantía de las operaciones realizadas.

e) Notificación individual previa y concesión de plazo suficiente para subsanación del motivo causante de la supresión o suspensión del suministro de los servicios públicos básicos de prestación continua por el consumidor y usuario.

2. Asimismo, las Administraciones Públicas de Canarias velarán para que a los consumidores y usuarios se les garantice un adecuado servicio técnico y suministro de piezas de repuesto respecto de los bienes y productos de naturaleza duradera adquiridos, en los términos establecidos en la legislación vigente.

CAPÍTULO III

DERECHO A LA INFORMACIÓN

Artículo 12.- Información de bienes, productos y servicios.

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

2. La información se orientará prioritariamente al conocimiento de los requisitos que resultan legalmente exigibles de los productos, bienes y servicios, de manera que los consumidores y usuarios puedan asegurarse de la identidad y del origen de los mismos, realizar su elección basándose en criterios de racionalidad y utilizarlos de modo satisfactorio.

3. Cuando se ofrezcan bienes o servicios para cuya adquisición o prestación se requiera la suscripción de un contrato tipo o de adhesión redactado previa y unilateralmente por el oferente para su aplicación en la contratación con consumidores y usuarios, el modelo de contrato se hallará a disposición de éstos, anunciándose dicha circunstancia en los términos que reglamentariamente se establezcan, de tal manera que los consumidores y usuarios puedan informarse adecuadamente de las condiciones de contratación antes de la suscripción del contrato.

4. 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. 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.

5. Los usuarios tienen derecho a conocer el precio de un servicio previamente a su contratación. Los precios de los servicios serán expuestos o mostrados al público en los establecimientos donde se ofrten y en los lugares donde efectivamente se presten mediante la exhibición de carteles perfectamente visibles y legibles a través de un soporte escrito que incluirá al menos la relación de servicios ofertados, el precio de las cargas y gravámenes, así como los descuentos aplicables en su caso y los suplementos o incrementos eventuales.

En los supuestos de prestación de servicios por medios telemáticos el prestador tendrá la obligación de anunciar dichos servicios haciendo mención a su precio final.

En los supuestos de prestación de servicios a domicilio, el prestador tendrá la obligación de exhibir, cuando así le sea requerido por el usuario, una relación documental de los servicios ofertados y del precio de los mismos incluyendo la totalidad de los costes, así como los descuentos aplicables en su caso y los incrementos o suplementos que pudieran ser de aplicación.

6. Cuando se oferten productos, bienes y servicios con aplazamiento de pago 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.

7. La información legalmente exigible deberá figurar al menos en castellano.

8. La obligación de informar será exigible a los sujetos responsables de la producción, comercialización, distribución, venta y suministro de productos, bienes y servicios.

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

Artículo 13.- Ámbito de actuación.

Las Administraciones Públicas de Canarias, de conformidad con lo establecido en la legislación vigente, velarán por que se adopten las medidas oportunas a los efectos de garantizar que:

1º) En las operaciones de crédito, los anuncios y ofertas dirigidas a los consumidores se adecuen a las normas de publicidad, facilitando a éstos la reglamentaria

información documental y la entrega del contrato o proyecto de documento contractual.

2º) En las operaciones de oferta, promoción y publicidad sobre viviendas, se facilite a los consumidores información sobre sus características constructivas, su precio o coste total y forma de pago, la garantía de la vivienda, y de las cantidades entregadas a cuenta y los demás datos establecidos para la protección de los consumidores y usuarios.

Artículo 14.- Actividad publicitaria.

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

2. A estos efectos, el órgano administrativo competente podrá requerir de oficio al anunciante para que aporte las pruebas relativas a la exactitud de los datos materiales contenidos en la publicidad, pudiendo ser considerados los datos de hecho como inexactos, cuando no se aporten los elementos de prueba o éstos se estimen insuficientes.

Artículo 15.- Actuaciones administrativas.

Las Administraciones Públicas de Canarias con competencia en materia de defensa del consumidor llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

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

b) Promover la existencia de espacios y programas divulgativos sobre consumo en los medios de comunicación de titularidad privada. Asimismo, dispondrán de espacios de programación en los medios de comunicación de titularidad pública para la promoción de la información, formación y defensa del consumidor.

c) Velar por el cumplimiento de los requisitos de información que deben incorporar los bienes, productos y servicios, especialmente en el caso de productos modificados genéticamente, así como fomentar la utilización de etiquetas voluntarias informativas, entre ellas una específica de “producto no modificado genéticamente”.

d) Prestar una especial atención respecto de la publicidad, promoción y ofertas dirigidas a los colectivos necesitados de mayor protección, impidiendo, además, toda publicidad de carácter sexista, racista, xenófoba o violenta.

Artículo 16.- Oficinas de información al consumidor.

1. Las Administraciones Públicas de Canarias fomentarán la consolidación, implantación y desarrollo de las oficinas de información al consumidor, diseñando mecanismos de coordinación y colaboración.

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

a) Información, ayuda, orientación y asesoramiento sobre derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios.

b) Recepción de las reclamaciones y denuncias en materia de consumo y traslado de las mismas, en su caso, al órgano administrativo competente para su resolución.

c) Propiciar sistemas de resolución voluntaria de las reclamaciones.

d) Educación y formación individual y colectiva de los consumidores y usuarios.

e) En general, la atención, defensa y protección de los consumidores y usuarios, de acuerdo con lo establecido en esta Ley y disposiciones que la desarrollen.

3. En el desarrollo de sus funciones, las oficinas de información al consumidor fomentarán y divulgarán el Sistema Arbitral de Consumo sirviendo de sede cuando sea necesario para el desarrollo de las actividades de la Junta Arbitral de Consumo de Canarias.

CAPÍTULO IV

DERECHO A LA EDUCACIÓN Y A LA FORMACIÓN

Artículo 17.- Derecho a la educación y formación.

Los consumidores y usuarios tienen derecho a recibir la educación y formación adecuada en materia de consumo, que les permita conocer sus derechos e intereses legítimos y la manera de ejercerlos con responsabilidad, así como la contribución a la formación integral de la persona. Los principios básicos de la educación del consumidor son:

a) Adecuación de las pautas de consumo hacia la utilización racional de los recursos.

b) Incorporación de valores ecológicos en las decisiones individuales de compra, uso, disfrute y eliminación de los productos y servicios de consumo.

c) Corresponsabilidad y participación del consumidor en la conservación del medio ambiente y en la consecución del desarrollo sostenible.

Artículo 18.- Actuaciones administrativas.

Las Administraciones Públicas de Canarias, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, al objeto de hacer efectivo el derecho a la información en materia de consumo, adoptarán las medidas oportunas para:

a) Establecer la colaboración precisa con los órganos competentes para potenciar la educación del consumidor dentro del currículo escolar, en todos los ciclos y niveles de la enseñanza obligatoria.

b) Asegurar la formación permanente en materia de consumo del personal docente.

c) Asegurar la formación permanente y continua en materia de consumo del personal que ejerza funciones de ordenación, control, inspección e información.

d) Elaborar y publicar materiales didácticos de apoyo a la educación y formación de los consumidores y usuarios.

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

f) Potenciar, desarrollar y formar el acceso, uso, disfrute y utilización de nuevas tecnologías, tanto a consumidores individuales, como a colectivos.

CAPÍTULO V

DERECHOS DE REPRESENTACIÓN, CONSULTA Y PARTICIPACIÓN

Artículo 19.- Representación, consulta y participación.

1. De conformidad con la legislación en cada momento vigente, los consumidores y usuarios tienen derecho a constituir o integrarse en asociaciones y demás organizaciones, para la defensa, representación y consulta de sus derechos y legítimos intereses.

2. Las Administraciones Públicas de Canarias fomentarán el asociacionismo en materia de consumo como cauce adecuado para la representación, consulta, participación y ejercicio efectivos de los derechos e intereses legítimos de los consumidores y usuarios, promoviendo su continuo diálogo entre éstas y las organizaciones empresariales y centros de investigación, adoptando todas las medidas que fueren precisas a tal fin.

Artículo 20.- Asociaciones de consumidores y usuarios.

1. A los efectos de la presente Ley, tienen la consideración de asociaciones de consumidores y usuarios las entidades privadas sin ánimo de lucro, constituidas legalmente para la protección, defensa, formación y educación de los consumidores.

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

a) Cuando 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 y usuarios 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 25 por ciento de la actividad total de dicho ejercicio.

b) Que sus estatutos prevean la creación de un fondo social de, cómo mínimo, el 10 por ciento de los excedentes netos de cada ejercicio social, destinado a la educación, formación y defensa de los socios en particular y de los consumidores en general.

Artículo 21.- Derechos de las asociaciones de consumidores y usuarios.

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

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

b) Participar en los órganos colegiados que se constituyan en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, siempre que por razón de la materia se debatan temas de interés para la protección de los consumidores y usuarios.

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

d) Representar a sus asociados y ejercer las acciones que procedan en los términos que establezca la legislación vigente.

e) Ser declaradas de utilidad pública o de interés público cuando reúnan los requisitos establecidos para ello.

f) Ser oídas en el procedimiento de elaboración de disposiciones de carácter general relativas a materias que afecten directamente a los intereses de los consumidores o usuarios. Se entenderá cumplido este trámite cuando las asociaciones citadas se encuentren representadas en órganos colegiados que participen en la elaboración de la disposición.

g) Formular peticiones e iniciativas, en el marco de la legislación vigente, acerca del funcionamiento de los servicios públicos y, particularmente, de los que se presten por las empresas públicas de las Administraciones Públicas de Canarias.

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

2. Para el ejercicio de los derechos reconocidos en la presente Ley y las disposiciones que la complementen y desarrollen, las asociaciones de consumidores y usuarios deberán cumplir los siguientes requisitos:

a) Estar inscritas en el Registro de Asociaciones de Canarias.

b) Reunir las condiciones y requisitos que reglamentariamente se establezcan, entre los que se tendrán en cuenta, entre otros criterios, el grado de implantación territorial o sectorial, número de asociados, programas de actividades a desarrollar, capacidad técnica e infraestructura.

3. No podrán disfrutar de los derechos reconocidos en esta Ley las asociaciones en que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

a) Percibir ayudas o subvenciones de empresas que pongan en el mercado productos o servicios a disposición de los consumidores o usuarios.

b) Realizar publicidad comercial o no meramente informativa de productos, servicios o actividades.

c) Dedicarse, salvo en el supuesto de las cooperativas de consumidores, a actividades distintas de la defensa, formación y educación de los consumidores y usuarios.

d) Actuar con manifiesta temeridad judicialmente apreciada.

4. Específicamente, las asociaciones que tengan como asociados a personas jurídicas con ánimo de lucro no podrán disfrutar de los derechos reconocidos en las letras a), c) y e) del apartado 1 del presente artículo.

Artículo 22.- Consejo General del Consumo de Canarias.

1. El Consejo General del Consumo de Canarias constituye el órgano de colaboración, participación, asesoramiento e impulso de las medidas que afecten al consumo.

2. Formarán parte del Consejo General del Consumo de Canarias representantes de las asociaciones de consumidores y usuarios, organizaciones empresariales, entidades locales y Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

3. Son funciones del Consejo General del Consumo de Canarias:

a) Promover iniciativas relativas a la defensa del consumidor y usuario.

b) Fomentar la comunicación permanente entre las asociaciones de consumidores y usuarios, las organizaciones empresariales y la Administración, en relación con los problemas que afecten a consumidores y usuarios.

c) Promover la coordinación de actividades entre las distintas Administraciones Públicas en materia de consumo.

d) Promover planes y campañas conjuntas de inspección y control.

e) Cualesquiera otras que reglamentariamente puedan atribuirse en cumplimiento de sus fines generales.

4. Reglamentariamente se determinará la participación de los distintos representantes en el Consejo General del Consumo de Canarias, así como su funcionamiento.

Artículo 23.- Comisión Canaria de Consumo.

1. La Comisión Canaria de Consumo es el órgano de coordinación entre las asociaciones de consumidores y usuarios, las oficinas municipales e insulares de información al consumidor y el órgano de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias competente en materia de consumo.

2. Formarán parte de la Comisión Canaria de Consumo representantes de las asociaciones de consumidores y usuarios, las oficinas municipales e insulares de información al consumidor y el órgano de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias competente en materia de consumo.

3. La Comisión Canaria de Consumo está constituida por el Pleno y las Comisiones Permanentes de Consumo de Las Palmas y Santa Cruz de Tenerife.

4. Son funciones de la Comisión Canaria de Consumo:

a) Fijar los criterios comunes de actuación para sus miembros en materia de consumo e informar de los establecidos por el Consejo General del Consumo de Canarias.

b) Fomentar las relaciones de colaboración entre sus miembros.

c) Impulsar la asistencia recíproca y el intercambio de información entre sus miembros.

d) Remitir al organismo competente, en su caso, las iniciativas propuestas por sus miembros.

e) Elevar al Consejo General del Consumo de Canarias aquellas consultas que deban ser evacuadas por dicho órgano.

f) Cualesquiera otras que reglamentariamente puedan atribuirse en cumplimiento de sus fines generales.

5. Reglamentariamente se determinará la participación de los distintos representantes en la Comisión Canaria de Consumo, así como su funcionamiento.

CAPÍTULO VI

DERECHO A LA PROTECCIÓN JURÍDICA

Artículo 24.- Mediación.

Las Administraciones Públicas de Canarias propiciarán la puesta a disposición de los consumidores y usuarios y de los profesionales y empresarios, de mecanismos de resolución voluntaria de conflictos y reclamaciones en materia de consumo, sin perjuicio de las actuaciones de inspección y sanción que puedan corresponder a las mismas.

Artículo 25.- Arbitraje.

1. El Gobierno de Canarias, de acuerdo con la legislación vigente, participará en el Sistema Arbitral de Consumo y lo impulsará en el ámbito de la Comunidad Autónoma.

2. Las Administraciones Públicas de Canarias propiciarán, en sus respectivos ámbitos, que las entidades o empresas, especialmente las de capital exclusiva o mayoritariamente público, así como las privadas que gestionen servicios públicos o reciban recursos de aquéllas, establezcan en sus contratos la adopción del Sistema Arbitral de Consumo para resolver los conflictos y reclamaciones de los consumidores y usuarios surgidos de su actividad.

Artículo 26.- Códigos de buenas prácticas.

1. Las Administraciones Públicas de Canarias promoverán la adopción de códigos de buenas prácticas en materia de protección al consumidor con el fin de darle adecuada satisfacción, independiente de la derivada del obligado cumplimiento de la normativa vigente.

2. La adopción por parte de los empresarios y profesionales de los códigos de buenas prácticas tendrá carácter voluntario, si bien, una vez adoptados, serán de obligado cumplimiento.

3. Reglamentariamente se determinará el procedimiento de aprobación y adopción de estos códigos.

Artículo 27.- Reclamaciones.

1. Los establecimientos de cualquier índole en donde se comercialicen productos y bienes, se presten servicios o se ejerzan actividades profesionales, en el territorio de Canarias, tendrán a disposición de los consumidores y usuarios hojas de reclamaciones y expondrán en lugar que resulte visible y legible un cartel anunciador de su existencia, redactado en los idiomas castellano e inglés.

2. En los supuestos de prestación de servicios a domicilio, el prestador de los mismos deberá tener a disposición del usuario las hojas de reclamaciones.

3. En el caso de bienes ofertados o servicios prestados de forma no presencial por entidades o empresas sin establecimiento abierto al público, éstas deberán informar suficientemente de los procedimientos de reclamación, haciendo constar al menos, una dirección postal a la que los consumidores y usuarios podrán dirigir sus quejas y reclamaciones.

4. A fin de garantizar el derecho a reclamar de los consumidores así como un tratamiento homogéneo de las reclamaciones, el Gobierno de Canarias establecerá reglamentariamente un modelo único de ho-

jas de reclamación, así como la tramitación interna de éstas en función del reparto de competencias administrativas entre los diferentes órganos y Administraciones Públicas canarias, de tal forma que prevalezca el derecho a la información del reclamante.

Todo esto sin perjuicio de que el consumidor o usuario para el ejercicio de su derecho a reclamar pueda emplear cualquier otra forma de presentación de reclamaciones, que sea admisible en derecho, ante las Administraciones Públicas competentes.

Artículo 28.- Denuncias de consumidores y usuarios.

1. Los consumidores y usuarios podrán formalizar denuncias ante las Administraciones Públicas con competencia en materia de protección de consumidores y usuarios poniendo de manifiesto los hechos que pueden suponer algún tipo de conducta ilícita.

2. Las denuncias darán lugar a su necesario examen por la Administración competente que podrá admitir su tramitación si estuvieran fundamentadas, lo que dará lugar al inicio del expediente de control e inspección, así como a la adopción de las medidas cautelares que fueran precisas.

3. Las denuncias de consumidores y usuarios podrán realizarse mediante hojas de reclamación.

CAPÍTULO VII

DE LAS OBLIGACIONES DE LOS PRODUCTORES, IMPORTADORES, DISTRIBUIDORES Y COMERCIALIZADORES

Artículo 29.- Obligaciones.

1. Todos los productores, importadores, distribuidores y comercializadores de bienes, productos y servicios deberán cumplir con las obligaciones generales y específicas establecidas por la normativa vigente, así como las derivadas del pleno ejercicio de los derechos de los consumidores y usuarios.

2. Los establecimientos comerciales para los que la normativa de la Comunidad Autónoma de Canarias exija, al menos para su apertura, modificación o ampliación, licencia comercial específica, deberán cumplir, además, con las siguientes obligaciones:

a) Realizar a su costa, en laboratorios independientes, los análisis que sean requeridos por el órgano competente de la Comunidad Autónoma de Canarias en materia de protección de los derechos de los consumidores y usuarios, que fueran precisos, en el supuesto de admisión a trámite de una denuncia en los términos previstos en la presente Ley. Reglamentariamente se establecerán la forma, extensión y plazos para llevar a cabo dichos análisis.

b) Sin perjuicio de lo previsto en el artículo 52 de la Ley 4/1994, de Ordenación de la Actividad Comercial de Canarias, los establecimientos deberán hacer público en tablones de anuncios situados en lugares reservados para atención al cliente, o en caso contrario, en un lugar destacado del establecimiento con acceso al público, y durante el plazo de prescripción establecido, las resoluciones que pongan fin a la vía administrativa, dictadas por los órganos de la Comunidad Autónoma que hayan impuesto sanciones que afecten a las prácticas comerciales, a los derechos de los consumidores o usuarios o en materia de publicidad.

c) Deberán facilitar el servicio de transporte, montaje o instalación de los productos adquiridos, pudiendo ser facturados los mismos a costes no superiores a los medios estimados en el sector, si bien la repercusión de este coste deberán estar expresamente anunciados en la publicidad de producto, así como los criterios e importes de tarificación.

d) Deberán permitir la devolución de los productos ofertados bajo pedido en aquellos casos de mercancía defectuosa o que no se ajusten a lo solicitado por el consumidor.

e) Facilitar al consumidor, a su requerimiento, el detalle comparativo de las condiciones técnicas y económicas de todos los productos ofertados que tengan una naturaleza similar.

f) En los supuestos de ofertas o promociones comerciales temporales de productos individualizados para los que se empleen instrumentos publicitarios exteriores al establecimiento, los productos ofertados deberán poder estar a disposición de los adquirentes en el inicio del período de la promoción u oferta. Si durante el período de la promoción dichos productos quedaran agotados, los consumidores y usuarios tendrán derecho a la adquisición de productos similares en condiciones equivalentes a los promovidos y agotados.

TÍTULO III

CONTROL E INSPECCIÓN DE CONSUMO

Artículo 30.- La inspección de consumo.

1. Las Administraciones Públicas de Canarias con competencia en materia de protección de los consumidores y usuarios y dentro del ámbito de las mismas,

podrán desarrollar actuaciones de inspección integral y control de calidad y seguridad, de modo coordinado, sobre productos, bienes y servicios destinados a los consumidores y usuarios, en cualquier fase de comercialización, 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 puedan motivar su adquisición o contratación, derivadas de la descripción realizada en su presentación, publicidad, precio y otras circunstancias.

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

3. Los órganos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y de las entidades locales, en el ámbito de sus respectivas competencias, facilitarán a la inspección de consumo de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias cuanto apoyo e información sean necesarios para el desempeño eficaz de sus funciones.

Artículo 31.- Del personal de la inspección.

1. El personal de la inspección de consumo, cuando actúe en el ejercicio de su función inspectora tendrá la consideración de autoridad a todos los efectos.

2. Para el desarrollo de sus actuaciones inspectoras, podrán solicitar la ayuda que resulte precisa de cualquier otra autoridad o sus agentes.

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

Artículo 32.- Facultades de la inspección.

En el ejercicio de sus funciones el personal de la inspección podrá:

a) Acceder libremente y sin previo aviso a los establecimientos, oficinas e instalaciones de todo tipo que tengan relación directa o indirecta con la inspección que estén llevando a cabo.

b) Requerir la comparecencia y colaboración de cualquier persona física o jurídica, que de forma directa o indirecta pudiera tener alguna relación con el objeto de la inspección, así como solicitar los documentos mercantiles, contables o de cualquier otro tipo que consideren relevantes para la investigación.

El requerimiento de la comparecencia o la solicitud de información se podrá efectuar durante la visita inspectora o por cualquier otro medio aceptado en derecho, en la empresa inspeccionada, en los locales relacionados con la actividad y en las dependencias de los propios órganos de control.

c) Practicar la toma de muestras de los bienes y productos, así como cualquier otro tipo de control o ensayo sobre los productos, bienes y servicios en cualquier fase de comercialización. Las operaciones de toma de muestras, su acondicionamiento y análisis se atendrán, en su caso, a los métodos oficiales y procedimientos establecidos en la legislación general o en las normas que desarrollen esta Ley.

d) Llevar a cabo la adopción de las medidas previstas en el artículo 35 de esta Ley cuando las especiales circunstancias lo requieran.

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

f) Informar y asesorar a los agentes del mercado, para favorecer el correcto conocimiento y cumplimiento de las normativas y la extensión de buenas prácticas comerciales o de fabricación, con las que mejorar cualquier aspecto de la calidad de bienes y servicios y de la información que se proporciona a los consumidores y usuarios.

Artículo 33.- Actas de inspección.

1. Los funcionarios documentarán, con carácter general, cada una de sus actuaciones mediante acta, en la que harán constar como mínimo los siguientes datos:

a) La identidad de la persona física o jurídica titular de la actividad inspeccionada, incluyendo la fiscal.

b) La identificación del funcionario actuante.

c) La identificación del compareciente, en su propio nombre o en representación del interesado, a la

inspección, con expresión del carácter con el que comparece, pudiendo serle exigida la exhibición de la oportuna documentación acreditativa.

d) El lugar, fecha y si fuera relevante, la hora del levantamiento.

e) Indicación de los motivos de la actuación.

f) Los hechos apreciados y las circunstancias concurrentes o de interés.

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

h) La relación de documentos adjuntos, en los que se hará indicación de la identificación del acta a la que acompañan.

i) Las manifestaciones que voluntariamente haga el inspeccionado.

j) Firma del funcionario actuante, así como del compareciente. La negativa a la firma por parte del compareciente no invalidará el acta. Si no firma, se le advertirá de su obligación de hacerlo y de que puede estampar su firma a los únicos efectos de recepción del documento y reconocimiento de las circunstancias de los apartados a), b), c) y d) anteriores, lo cual se hará constar.

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

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

4. Los hechos constatados por funcionarios en el desempeño de sus funciones de inspección y recogidos en las actas formalizadas con los requisitos legales pertinentes, tendrán valor probatorio, sin perjuicio de las pruebas que en defensa de los respectivos derechos e intereses puedan señalar o aportar los interesados.

5. Si durante las actuaciones desarrolladas por los funcionarios de la inspección de consumo se detectaran acciones u omisiones que no constituyeran un perjuicio directo a los consumidores y usuarios, no suponiendo sino simples irregularidades subsanables, el actuante podrá requerir mediante acta de inspección, que se subsanen las mismas en el plazo que se conceda al efecto, que como mínimo será de diez días, transcurrido dicho plazo sin haber procedido a la corrección se seguirá la tramitación administrativa correspondiente.

Artículo 34.- Obligaciones de los inspeccionados.

1. Las personas físicas o jurídicas que produzcan, importen o suministren productos, bienes y servicios, sus representantes legales o las que estén a cargo del establecimiento en el momento de la inspección estarán obligadas a:

a) Consentir y facilitar la visita de inspección y el acceso a las dependencias del establecimiento.

b) Suministrar toda clase de información sobre las instalaciones, productos o servicios, así como la autorización, permisos y licencias necesarios para el ejercicio de la actividad, permitiendo que el personal de la inspección compruebe directamente los datos aportados.

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

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

e) Comparecer donde y cuando sean requeridos justificadamente por los servicios competentes.

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

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

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

2. El incumplimiento total o parcial de las obligaciones indicadas en el apartado anterior podrá originar el levantamiento de la correspondiente acta

inspectora que, aun no recogiendo alguno de los requisitos establecidos en el artículo 33, de la obstrucción a la labor inspectora, tendrá el mismo valor probatorio que el establecido en el mismo.

TÍTULO IV

MEDIDAS PROVISIONALES

Artículo 35.- Medidas provisionales.

1. Sin perjuicio de las medidas que se puedan adoptar en el curso del procedimiento sancionador, el órgano competente de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias para la iniciación de procedimientos en materia de consumo adoptará mediante acuerdo motivado, las medidas provisionales que considere oportunas, de entre las señaladas en el artículo siguiente, en aquellos supuestos en que existan indicios de vulneración de los derechos reconocidos a los consumidores y usuarios y, en todo caso, en los siguientes:

a) Cuando existan indicios racionales de riesgo para la salud y seguridad de los consumidores y usuarios.

b) Cuando puedan lesionarse de forma grave los intereses económicos y sociales de los consumidores.

2. En situaciones de urgencia, el personal de la inspección podrá adoptar las medidas provisionales previstas en la presente Ley, debiendo ser ratificadas por el órgano competente en el plazo de diez días hábiles, computados desde el día siguiente a aquél en que se hayan adoptado, cesando sus efectos si en dicho plazo no se produce la notificación de la ratificación.

Artículo 36.- Tipos de medidas provisionales.

1. Las medidas provisionales podrán consistir en:

a) Suspensión temporal, en cualquier fase de la comercialización, de un producto y determinación de las medidas de acompañamiento necesarias para garantizar el cumplimiento de la suspensión.

b) Suspensión temporal de la prestación de un servicio y determinación de las medidas de acompañamiento necesarias para garantizar el cumplimiento de la suspensión.

c) Imposición de condiciones previas en cualquier fase de la comercialización de productos, bienes y servicios.

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

2. Las medidas provisionales aplicadas deben ser proporcionales al daño que se pretende evitar, debiendo mantenerse exclusivamente el tiempo necesario para la realización de los oportunos controles y verificaciones en los centros cualificados para ello, o el tiempo que los interesados inviertan en la subsanación del problema y en la completa eliminación del riesgo.

Artículo 37.- Procedimiento.

1. Adoptada una medida provisional, se procederá al inicio y tramitación del procedimiento correspondiente de conformidad con lo previsto en la legislación reguladora del procedimiento administrativo común.

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

3. Atendiendo a la gravedad de los hechos y a fin de evitar daños irreparables, podrá acordarse la tramitación de urgencia del procedimiento administrativo. En cualquier fase del mismo, la autoridad competente podrá ordenar la práctica de las inspecciones y controles necesarios para su resolución.

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

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

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

Artículo 38.- Multa coercitiva.

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

El órgano que dictó la resolución deberá cursar por escrito un requerimiento previo de ejecución de la resolución, razonando en el mismo la gravedad objeto de la resolución adoptada; advirtiendo a su desti-

natario del plazo de tiempo que dispone para su cumplimiento y de la cuantía de la multa coercitiva que le puede ser impuesta en caso de incumplimiento. El plazo señalado debe ser, en todo caso, suficiente para el cumplimiento de la obligación de que se trate y la multa proporcionada a la gravedad y alarma social generada no pudiendo exceder nunca de 3.000 euros.

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

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

TÍTULO V

DE LA POTESTAD SANCIONADORA

Artículo 39.- Potestad sancionadora.

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

2. En el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias los órganos competentes para la imposición de sanciones son:

a) El Gobierno de Canarias para imponer sanciones por infracciones calificadas como muy graves.

b) El consejero competente en materia de consumo para imponer sanciones por infracciones calificadas como graves, cuando la cuantía de la multa supere 6.000 euros.

c) El director general competente en materia de consumo para imponer sanciones por infracciones calificadas como leves y las graves cuando la cuantía de la multa no exceda de 6.000 euros.

Las facultades a que se refiere este apartado podrán ser objeto de desconcentración por decreto del Gobierno.

Artículo 40.- Tipificación de las infracciones.

1. Tendrán la consideración de infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios los incumplimientos de los deberes y prohibiciones establecidos en la presente Ley. Las infracciones se clasifican en muy graves, graves y leves.

2. Tendrán la consideración de infracciones muy graves las siguientes:

a) Las acciones u omisiones que produzcan riesgos o daños efectivos para la salud o seguridad de los consumidores y usuarios realizadas de forma consciente o deliberada.

b) El incumplimiento o transgresión de los requerimientos previos que concretamente formulen las autoridades competentes para situaciones específicas, al objeto de evitar contaminaciones o circunstancias lesivas para la salud pública o la seguridad de los consumidores y usuarios.

c) El incumplimiento de las medidas provisionales adoptadas por la autoridad competente.

d) Las infracciones graves previstas en las letras b), c) y e) del apartado 3 de este artículo que puedan producir un riesgo o daño grave y directo para la salud y seguridad de los consumidores y usuarios.

e) La reincidencia en la comisión de infracciones graves de la misma naturaleza en el último año. El plazo comenzará a contarse desde el día siguiente a aquel en que adquiera firmeza la resolución.

3. Tendrán la consideración de infracciones graves las siguientes:

a) Las acciones u omisiones que produzcan o puedan producir riesgos o daños efectivos para la salud o seguridad de los consumidores y usuarios realizadas por abandono de la diligencia y precauciones exigibles en la actividad, servicio o instalación de que se trate.

b) El incumplimiento de las disposiciones relativas a la seguridad de bienes y servicios.

c) La elaboración, distribución, suministro o venta de bienes y productos a los que se haya adicionado o sustraído cualquier sustancia o elemento para variar su composición, calidad, estructura, peso o volumen, para corregir defectos mediante procesos o procedimientos que no estén expresa y reglamentariamente autorizados, o para encubrir la inferior calidad o alteración de los productos utilizados.

d) La puesta en el mercado de bienes y productos o la prestación de servicios cuando haya sido declarada prohibida por una norma o por una resolución administrativa.

e) La comercialización de bienes y productos o la prestación de servicios que, precisando autorización administrativa, carezcan de ella.

f) El incumplimiento del deber de veracidad informativa o publicitaria en la venta de bienes y productos o en la prestación de servicios, de manera que se les atribuyan calidades, características, resultados o condiciones de adquisición, uso o devolución

que difieran de las que realmente posean o puedan obtenerse, y toda la publicidad que, de cualquier forma, induzca o pueda inducir a error a las personas a las que se dirige, así como aquella que silencie datos fundamentales que impidan conocer las verdaderas características o naturaleza del producto o servicio.

g) La inclusión, en las condiciones generales de los contratos que suscriban los consumidores y usuarios o en las ofertas publicitarias, de cláusulas que limiten o vulneren los derechos reconocidos en las disposiciones aplicables o que resulten abusivas para éstos o contrarias a la buena fe.

h) La resistencia, negativa u obstrucción a las labores de inspección, a suministrar datos o informaciones solicitadas por las autoridades competentes o sus agentes, en el curso de las funciones de información, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución, así como el suministro de información inexacta o documentación falsa o el incumplimiento de los requerimientos de subsanación de irregularidades previstas en el artículo 33.

i) La reincidencia en la comisión de infracciones leves de la misma naturaleza en el último año. El plazo comenzará a contarse desde el día siguiente a aquel en que adquiera firmeza la resolución.

j) Cualquier conducta tendente a ocultar, hacer desaparecer o manipular las muestras depositadas reglamentariamente o las mercancías decomisadas o intervenidas.

4. Tendrán la consideración de infracciones leves las siguientes:

a) La elaboración, distribución, suministro o venta de bienes y productos cuando su composición, calidad, cantidad, etiquetado o precio no se ajuste a las disposiciones vigentes o difiera de la declarada u ofertada.

b) El incumplimiento en la prestación de todo tipo de servicios, de las condiciones de calidad, intensidad, naturaleza, plazo o precio de acuerdo con la normativa que resulte aplicable o con las condiciones que se presten u oferten.

c) El incumplimiento de las disposiciones que normalicen bienes y productos, así como de aquellas que regulen los requisitos documentales y de funcionamiento establecidos en la normativa vigente reguladora de la actividad comercial y de prestación de servicios.

d) El incumplimiento de las normas reguladoras de precios, incluidas las referentes a marcado o exhibición, la exigencia en la entrega de bienes o prestación de servicios de cantidades superiores a las anunciadas, ofertadas, presupuestadas, autorizadas, comunicadas o legalmente establecidas, así como la no aceptación de los medios de pago admitidos legalmente u ofertados.

e) La imposición injustificada de condiciones, recargos o cobros indebidos, de prestaciones accesorias no solicitadas o de cantidades mínimas o máximas.

f) La negativa injustificada a satisfacer las demandas del consumidor y usuario producidas de buena fe o conforme al uso establecido, cuando su satisfacción esté dentro de las disponibilidades del vendedor o prestador de un servicio, así como cualquier forma de discriminación con respecto a las referidas demandas.

g) La carencia o la no tenencia de las hojas de reclamaciones a disposición del consumidor y usuario, la negativa a su entrega, así como la no exhibición en lugar visible del preceptivo cartel anunciador de su existencia.

h) La no entrega a los consumidores y usuarios del correspondiente resguardo de depósito o su emisión con incumplimiento de los requisitos preceptivos.

i) La no entrega a los consumidores y usuarios del correspondiente presupuesto previo o su emisión con incumplimiento de los requisitos preceptivos.

j) La no expedición a los consumidores y usuarios del documento de garantía, la entrega del documento de garantía con incumplimiento de los requisitos establecidos, así como la vulneración o inobservancia de los derechos que las normas o los documentos de garantía entregados u ofertados reconocen a los consumidores y usuarios.

k) La no extensión o entrega de la correspondiente factura o documento acreditativo de las transacciones comerciales o prestaciones de servicios, así como su emisión con incumplimiento de los requisitos preceptivos.

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

m) El incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones expresamente establecidos en la normativa en materia de defensa de los consumidores y usuarios y disposiciones complementarias, cuando no suponga falta grave o muy grave.

Artículo 41.- Responsabilidad de las infracciones.

1. Serán responsables de las infracciones tipificadas en esta Ley, las personas físicas o jurídicas que por acción u omisión hubieran participado o incurrieran en las mismas.

2. El fabricante, importador, vendedor o suministrador de bienes, productos o servicios responderán del origen, identidad e idoneidad de los bienes, productos y servicios y de las infracciones comprobadas en ellos.

3. De los productos a granel será responsable el tenedor de los mismos sin perjuicio de que se pueda identificar y probar la responsabilidad del anterior tenedor o proveedor.

4. En el supuesto de productos envasados, etiquetados o cerrados con cierre íntegro, responde de su calidad, composición, cantidad y seguridad, la firma o razón social que figure en la etiqueta, presentación o publicidad, el importador o el primer comercializador. Podrá eximirse de su responsabilidad probando su falsificación, incorrecta manipulación o conservación, siempre que se indique la forma de conservación.

5. Si en la comisión de una infracción concurriesen varias personas, éstas responderán solidariamente.

Artículo 42.- Sanciones.

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

a) Infracciones leves, hasta 3.000 euros.

b) Infracciones graves, desde 3.000,01 a 15.000 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 15.000,01 a 600.000 euros, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos, bienes o servicios objeto de la infracción.

2. El Gobierno de Canarias podrá revisar y actualizar las cuantías de las sanciones, teniendo en cuenta la variación de los índices de precios al consumo.

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

Dicha autoridad determinará el destino final que deba darse a los bienes y productos decomisados, que deberán destruirse si su utilización o consumo constituyera peligro para la seguridad o salud pública, siendo por cuenta del infractor los gastos que originen las operaciones de intervención, transporte, depósito y destrucción de los bienes y productos, así como cuantos otros sean necesarios para asegurar el destino final de los mismos.

4. En los supuestos de infracciones muy graves, el Gobierno de Canarias podrá acordar el cierre temporal del establecimiento, instalación o servicio donde se cometió la infracción, por el plazo máximo de cinco años, siendo de aplicación en tal caso lo prevenido al respecto por la legislación laboral.

Artículo 43.- Graduación de las sanciones.

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

1. Agravantes:

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

b) La producción de una grave alteración social.

c) La alta incidencia de la infracción en el mercado.

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

e) Que afecte a productos, bienes o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

f) La incidencia en los colectivos especialmente protegidos.

2. Atenuantes:

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

b) La reparación efectiva del daño causado.

Artículo 44.- Prescripción y procedimiento.

1. El plazo de prescripción de las infracciones en materia de consumo será de cinco años para las muy graves, de tres años para las graves y de dos años para las leves. El plazo de prescripción empezará a contar desde el día de la comisión de la infracción y se interrumpirá en el momento en que el interesado tenga conocimiento de la iniciación de un procedimiento sancionador.

2. Las solicitudes de pruebas periciales así como de análisis y ensayos técnicos, contradictorios y dirimentes, que fueran necesarios para determinar la responsabilidad, interrumpirán el cómputo del plazo de caducidad del procedimiento ya iniciado hasta que se practiquen.

3. Las sanciones impuestas por faltas muy graves prescribirán a los tres años, las impuestas por faltas graves a los dos años y las impuestas por faltas leves al año.

4. El procedimiento para la imposición de sanciones en esta materia se determinará reglamentariamente.

TÍTULO VI

COMPETENCIAS DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Artículo 45.- Competencias de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

1. Corresponde al Gobierno de Canarias la dirección y planificación de la política de defensa de los consumidores y usuarios en su ámbito territorial, ejercer la potestad reglamentaria en esta materia y coordinar la actuación de las entidades locales en la consecución de los objetivos fijados en esta Ley.

2. El Gobierno de Canarias dispondrá de un registro actualizado e informatizado de los servicios municipales de consumo, así como de las organizaciones de consumidores y usuarios y/o federaciones existentes y operativas en el territorio.

3. Corresponde a los órganos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias con competencia sectorial en materia de consumo, dentro de la planificación general mencionada en el apartado anterior, la ejecución de la presente Ley y de las normas que la desarrollan, realizando, con sujeción a los principios que la inspiran, las siguientes actuaciones:

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

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

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

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

e) Diseñar, coordinar y ejecutar actuaciones singulares y generales de información y formación dirigidas al consumidor y usuario.

f) Realizar la inspección y control de mercado de bienes, productos y servicios de consumo, practicar las oportunas tomas de muestras de productos, así como adoptar las medidas provisionales en los supuestos previstos en esta Ley.

g) Ejercer la potestad sancionadora, con base en la competencia atribuida en la presente Ley.

h) Fomentar y desarrollar en colaboración con la Administración del Estado el Sistema Arbitral de Consumo.

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

Artículo 46.- Competencias de las entidades locales.

1. Corresponde a las entidades locales velar por la protección y defensa de los consumidores y usuarios, en el ámbito de su territorio, con el alcance y contenido que les atribuye la presente Ley y el resto de las normas jurídicas que le sean de aplicación, y en concreto:

a) La información y educación de los consumidores y usuarios y el establecimiento de oficinas y servicios de información al consumidor y usuario.

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

c) Prestar las colaboraciones precisas, en los supuestos de crisis o emergencias que afecten a la salud, seguridad o intereses económicos de los consumidores y usuarios.

d) El ejercicio de la potestad sancionadora, por la comisión de infracciones de carácter leve o grave en

materia de consumo, en relación con las empresas y establecimientos domiciliados en su ámbito territorial, siempre y cuando la infracción se haya cometido en el mismo y fuera conocida por sus propios servicios de inspección.

2. El ejercicio de las competencias tendrá que ser determinado por el correspondiente decreto u ordenanza.

Artículo 47.- Colaboración y coordinación administrativa.

1. Las Administraciones Públicas de Canarias competentes en materia de defensa de los consumidores y usuarios ajustarán su actuación a los principios de colaboración y cooperación, de acuerdo con las reglas generales de las relaciones interadministrativas.

2. Con objeto de asegurar la necesaria coordinación interadministrativa, los respectivos ayuntamientos y cabildos insulares se comunicarán entre sí y con el órgano competente en materia de consumo de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, los procedimientos sancionadores iniciados y, en su caso, la sanción impuesta, en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

3. Los distintos órganos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias con potestad sancionadora en sectores materiales relacionados con la defensa de los consumidores y usuarios, se comunicarán entre sí los procedimientos sancionadores que inicien y, en su caso, las sanciones impuestas en los mismos.

4. El órgano de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias con competencias específicas en materia de consumo se encargará de la coordinación de los distintos departamentos del Gobierno con competencias concurrentes, respecto de la política de defensa de los consumidores y usuarios que se establezca por éste.

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

DISPOSICIÓN ADICIONAL

Única.- Los departamentos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias con competencia en sectores materiales que afecten a la defensa de los consumidores y usuarios elaborarán conjuntamente un Plan Anual de Inspección, a ejecutar de forma coordinada.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.- Hasta tanto se proceda al desarrollo reglamentario previsto en los artículos 22 y 23 de la presente Ley, serán de aplicación los preceptos reglamentarios reguladores del Consejo General de Consumo y de la Comisión Regional de Consumo, en lo que se refiere a los órganos previstos en los mencionados artículos, respectivamente.

Segunda.- Hasta tanto se proceda al desarrollo reglamentario previsto en el apartado 4 del artículo 27 de la presente Ley y al objeto de cumplir con la obligación impuesta en los apartados 1 y 2 de dicho artículo, será de aplicación la normativa reglamentaria reguladora de las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios de Canarias, en lo que se refiere al modelo de hojas, cartel, información y procedimiento, sin perjuicio de los modelos y características específicas establecidas por la normativa autonómica sectorial.

Tercera.- Hasta tanto se proceda al desarrollo reglamentario previsto en el apartado 4 del artículo 44 de la presente Ley, será de aplicación, con independencia de la calificación de la infracción, el procedimiento ordinario previsto en la normativa general reguladora del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.- Se autoriza al Gobierno de Canarias para que dicte las disposiciones reglamentarias correspondientes en desarrollo de esta Ley.

Segunda.- El Gobierno de Canarias deberá elaborar el reglamento de desarrollo de la presente Ley, en el plazo máximo de seis meses a partir de su aprobación.

Por tanto mando a los ciudadanos y a las autoridades que la cumplan y la hagan cumplir.

Santa Cruz de Tenerife, a 12 de febrero de 2003.

EL PRESIDENTE,
Román Rodríguez Rodríguez.