Ley del Principado de Asturias 11/2002, de 2 de diciembre, de los Consumidores y Usuarios.

EL PRESIDENTE DEL PRINCIPADO

Sea Notorio que la Junta General del Principado de Asturias ha aprobado, y yo en nombre de Su Majestad el Rey, y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 31.2 del Estatuto de Autonomía del Principado de Asturias, vengo a promulgar la siguiente Ley de los Consumidores y Usuarios.

Preámbulo.

El artículo 51 de la Constitución Española establece en sus apartados 1 y 2 el deber de garantizar, por parte de todos los poderes públicos, la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos, la promoción de la información y educación de los consumidores y usuarios y el fomento de sus organizaciones, reconociendo a las mismas el derecho de ser oídas en las cuestiones que pueden afectar a los consumidores y usuarios.

En el ámbito estatal, y 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, norma que estableció el marco jurídico general en la materia y que es objeto de desarrollo por diversas normas de carácter estatal y, cada vez en mayor grado, por normas autonómicas, en base a las competencias que han ido asumiendo las Comunidades Autónomas a través del desarrollo del proceso autonómico.

El Principado de Asturias, cuyo Estatuto de Autonomía fue aprobado por la Ley Orgánica 7/1981, de 30 de diciembre, asumió, en virtud de su reforma, que se produjo por la Ley Orgánica 1/1994, de 24 de marzo, la competencia correspondiente a desarrollo legislativo y ejecución en materia de defensa del consumidor ampliándose su esfera de actuación, meramente ejecutiva, con anterioridad a la misma.

El ejercicio de esta competencia exige la elaboración de un marco jurídico al máximo nivel normativo de la Comunidad Autónoma que desarrolle el mandato constitucional dirigido a los poderes públicos y que sistematice los mecanismos e instrumentos de defensa del consumidor en el Principado de Asturias.

La necesidad de una norma autonómica de rango legal se evidencia, asimismo, dadas las modificaciones que el régimen jurídico general de protección a los consumidores y usuarios ha experimentado desde la promulgación de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y la ingente producción normativa tanto a nivel estatal como comunitario. Igualmente, es necesaria esta Ley para posibilitar la adaptación normativa de defensa del consumidor al marco jurídico organizativo autonómico, estableciendo el marco legal de actuación de órganos autonómicos en materia de consumo, una regulación específica en procedimiento sancionador que se adapta a la normativa de la Comunidad Autónoma, así como la regulación de las medidas administrativas que pueden adoptar las administraciones públicas del Principado de Asturias con competencia en esta materia.

La Ley ha puesto un especial énfasis en el derecho a la protección frente a riesgos que puedan afectar a la salud y seguridad, incluyendo dicho derecho como el primero a tutelar, y extendiendo la protección a riesgos medioambientales.

Asimismo, se establece una especial protección de los consumidores en relación con productos o servicios de uso o consumo común, ordinario o generalizado, bienes de primera necesidad y servicios esenciales para la Comunidad.

También merece destacarse, por su carácter novedoso en relación con la normativa general, la protección prioritaria de determinados colectivos.

Se incluye en esta Ley una regulación detallada de los derechos de los consumidores y usuarios, dividiéndose sus secciones en función de su naturaleza y ámbito de protección; esto es, derecho a la

protección de la salud y seguridad, a la protección de los derechos económicos y sociales, a la educación y formación en materia de consumo, a la información, a la representación, consulta y participación y a la protección jurídica, administrativa y técnica. Otros aspectos reseñables son el tratamiento otorgado al derecho de educación y formación en materia de consumo estableciendo el deber de fomentar, por parte de la Administración del Principado de Asturias, la enseñanza de dicha materia en todos los niveles educativos, el fomento de la utilización del bable en la información de los diversos productos y servicios -sin perjuicio de que la información legalmente obligatoria figure en castellano- armonizando esta Ley con las disposiciones autonómicas sobre protección y fomento de dicha lengua, la regulación de información en materia de precios -incorporando la obligación de informar al consumidor sobre el precio total de los bienes y servicios puestos a su disposición y detallándose la información que se ha de facilitar en caso de pago aplazado-, el especial tratamiento otorgado a la vivienda -bien básico por excelencia y objeto de un número cualitativa y cuantitativamente importante de reclamaciones-, el establecimiento de hojas de reclamaciones con un contenido mínimo en todos los establecimientos abiertos al público, la regulación de oficinas de información al consumidor, reconociendo al Principado de Asturias la posibilidad de utilización de mecanismos de fomento, coordinación y colaboración y estableciendo el Registro de oficinas de información al consumidor y usuario del Principado de Asturias y el tratamiento legal otorgado a las asociaciones de consumidores y usuarios recogiendo al máximo nivel normativo autonómico las facultades representativas y los derechos que poseen las mismas.

En esta norma se contempla el estatuto del personal inspector en la materia, detallando sus funciones. Asimismo, se sistematizan -describiendo los datos que deben contener- las actuaciones documentales llevadas a cabo por la inspección a través de actas de inspección, armonizándose dicha regulación con la Ley procedimental básica en la materia, esto es, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

La Ley contiene también una regulación, adaptada al ámbito de la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias, de las medidas cautelares que puedan adoptar las autoridades con competencias en materia de defensa del consumidor y del régimen sancionador en dicha materia, destacándose en este último aspecto no sólo la detallada ordenación que ofrece, respetando el principio de reserva legal en cuanto a tipificación y calificación de las sanciones, sino también la incorporación de medidas, tales como la institución de multas coercitivas o la restitución de cantidades percibidas indebidamente en casos de aplicación de precios superiores a los autorizados, comunicados o presupuestados, que posibilitan de modo eficaz el efectivo cumplimiento de la legislación de consumo y, en suma, el respeto a los legítimos derechos de los consumidores.

Asimismo, esta Ley ampara la facultad sancionadora de las corporaciones locales, que pueden ejercer la potestad sancionadora, dentro de su competencia territorial, hasta el límite máximo correspondiente a las infracciones graves.

Finalmente, es reseñable la creación, como órgano consultivo y asesor, del Consejo Asesor de Consumo del Principado de Asturias como la cláusula de cierre del sistema.

CAPÍTULO I.
DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

La presente Ley tiene por objeto la protección de los derechos y los legítimos intereses de los consumidores y usuarios en el ámbito territorial del Principado de Asturias.

Artículo 2. Concepto de consumidor y usuario.

1. A los efectos de esta Ley se considerarán consumidores y usuarios las personas físicas o jurídicas que, como destinatarios finales, adquieran, utilicen o disfruten en el territorio del Principado de Asturias productos, actividades o servicios para su consumo o uso personal, familiar o colectivo, cualquiera que sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva, de quien lo produce, facilita, suministra, expide o presta.

2. No tendrán la consideración de consumidores o usuarios quienes, sin constituirse en destinatarios finales, adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros.

3. A los efectos de los apartados anteriores, la Administración Pública sólo será considerada proveedor cuando preste un servicio o suministre un producto o bien en régimen de derecho privado.

Artículo 3. Derechos básicos de los consumidores y usuarios.

1. Son derechos básicos de los consumidores y usuarios los siguientes:

a. La protección frente a los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad, incluyendo aquellos que amenacen al medio ambiente y a la calidad de vida.

b. La protección de sus derechos y legítimos intereses económicos y sociales, en especial frente a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.

c. La recepción de una información veraz, correcta y suficiente sobre los diferentes bienes, productos o servicios.

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

e. La representación, consulta y participación en las materias y procedimientos que les afecten, a través de las organizaciones legalmente constituidas para la defensa de sus intereses.

f. La protección jurídica, administrativa y técnica, así como la reparación e indemnización de los daños y perjuicios sufridos.

2. Los derechos de los consumidores y usuarios serán objeto de protección especial cuando guarden relación directa con productos o servicios de uso o consumo común, ordinario o generalizado. Asimismo, serán objeto de una especial vigilancia y control los bienes y productos de primera necesidad y los servicios esenciales para la comunidad, entendiéndose por tales aquellos que, por sus especiales características, resulten básicos para los consumidores y usuarios.

Artículo 4. Irrenunciabilidad.

La renuncia previa al ejercicio de los derechos y legítimos intereses reconocidos en esta Ley y normas complementarias, así como los actos en fraude de ley y los pactos que tengan por objeto la exclusión de su aplicación, son nulos de pleno derecho.

Artículo 5. Colectivos de especial protección.

1. Los colectivos de consumidores y usuarios que, por circunstancias especiales, se encuentren en una situación de inferioridad, subordinación, indefensión o desprotección más acusada, serán objeto de atención prioritaria en las actuaciones que se desarrollen en ejecución de esta Ley.

2. Dicha atención prioritaria se dirigirá preferentemente a:

a. La infancia y adolescencia.

b. Enfermos.

c. Personas con discapacidad.

d. Personas mayores.

e. Mujeres gestantes.

f. Inmigrantes y

g. Los sectores económicos y sociales más débiles.

CAPÍTULO II.
DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS.

SECCIÓN I. DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LA SALUD Y SEGURIDAD.

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

1. Los productos, bienes y servicios destinados a los consumidores y usuarios no implicarán riesgos para su salud o seguridad, salvo los usuales o reglamentariamente admisibles en condiciones normales y previsibles de utilización, ponderándose a dicho efecto sus características, su utilización y posibles efectos junto con otros productos, bienes o servicios, su forma de presentación y etiquetado y las características de los consumidores a los que van destinados.

2. En todo caso, los riesgos derivados de la normal o previsible utilización o consumo de productos, bienes y servicios, por razón de su naturaleza o de las personas a las que vayan destinados, deberán ser puestos en conocimiento previo de los consumidores y usuarios por los medios que resulten apropiados de forma clara y visible.

Artículo 7. Consumo y utilización de determinados productos, bienes y servicios.

1. Las administraciones públicas del Principado de Asturias, en el ámbito de sus respectivas competencias, velarán por el cumplimiento de la normativa reguladora de los distintos productos, bienes y servicios y de modo especial de:

a. Las condiciones y requisitos para la apertura y funcionamiento de establecimientos e industrias situados en el Principado de Asturias.

b. Los productos alimenticios, en cuanto a los requisitos exigidos legal o reglamentariamente sobre producción, elaboración, composición, manipulación, envasado, conservación, transporte, comercialización, etiquetado e información al consumidor.

c. Los bienes y servicios destinados al cuidado personal y estético, los productos dietéticos y los cosméticos, adoptando, entre otras, las medidas necesarias para que los consumidores y usuarios estén informados sobre la composición, propiedades, condiciones y precauciones de uso, de conformidad con la normativa técnico-sanitaria aplicable.

d. Los productos peligrosos, nocivos y tóxicos, para que se ajusten a los requisitos de comercialización, composición, envasado y etiquetado, asegurando al consumidor una adecuada información sobre la composición, propiedades, condiciones de utilización y conservación, advertencias de peligrosidad así como las instrucciones para su eliminación o, en su caso, reciclaje.

e. Los productos manufacturados para que se ajusten a las disposiciones de seguridad previstas en sus normas de calidad y reglamentación aplicable, en relación con su composición, propiedades, envasado, etiquetado, instrucciones de uso, con particular previsión en productos dirigidos a la infancia y en bienes de uso doméstico.

f. Los servicios relacionados con el suministro de gas, electricidad y combustible, transportes públicos, agua potable, saneamiento y ascensores, para que se observen los requisitos de seguridad de las instalaciones y de los materiales, las condiciones de equipamiento y la capacidad técnica y autorizaciones exigibles a las personas que los suministren o presten.

g. La seguridad y salubridad en establecimientos, locales e instalaciones dedicados a hostelería, restauración, alojamiento, recreo, cultura, educación o de prácticas deportivas y lugares de uso y disfrute comunitario.

2. La colaboración de las distintas administraciones públicas en el ámbito territorial del Principado de Asturias con competencias en materia de consumo se articulará a través de un sistema de intercambio

rápido de información para la detección de riesgos de los productos de consumo, conforme a lo dispuesto en la legislación básica del Estado.

3. A fin de garantizar la calidad y la seguridad de los productos, bienes y servicios en la Comunidad Autónoma, la Administración creará una red de intercambio de información sobre productos potencialmente inseguros así como de aquellos que presenten deficiencias en la calidad en la que se integrarán las entidades locales y las asociaciones de consumidores para la rápida comprobación y actuación, en su caso, sobre productos y servicios.

SECCIÓN II. DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LOS INTERESES ECONÓMICOS Y SOCIALES.

Artículo 8. Marco legal.

Sin perjuicio de lo establecido en la normativa civil y mercantil y demás legislación aplicable, los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales en los términos previstos en esta Ley y las disposiciones que la desarrollen.

Artículo 9. Protección de derechos.

1. Las administraciones públicas del Principado de Asturias con competencia en materia de defensa de los consumidores y usuarios adoptarán las medidas apropiadas para garantizar:

a. El derecho a que los bienes y servicios posean las especificaciones de calidad que determinen las normas aplicables.

b. La entrega a los consumidores, en relación con los bienes de naturaleza duradera, de un certificado de garantía por escrito redactado, al menos, en castellano, de la existencia de un adecuado servicio de asistencia técnica, así como de piezas de repuesto, y la entrega, acompañando al bien adquirido, de las instrucciones necesarias para su correcta instalación y utilización.

c. La entrega a los consumidores por los proveedores de bienes, productos o servicios, si así lo solicitan, de factura o recibo de los pagos efectuados donde conste, como mínimo, la identidad personal o social y fiscal del proveedor, la cantidad abonada, el concepto por el que satisface y la fecha por los proveedores de bienes, productos y servicios, sin perjuicio de la regulación específica de determinados bienes y servicios en que se establezca dicha obligación.

   Se exceptúan de lo dispuesto en el párrafo anterior los supuestos de venta automática en los que exista imposibilidad técnica de emitir factura. En los supuestos de venta a distancia se estará a lo dispuesto en su normativa específica.

d. La adecuación del contenido de la oferta, promoción y publicidad de los bienes, actividades o servicios, a su naturaleza, características, condiciones, utilidad o finalidad, pudiendo ser exigido por los consumidores y usuarios aun cuando no figure expresamente en el contrato o en el documento o comprobante recibido.

   No obstante, si el contrato celebrado incluyese cláusulas o condiciones más beneficiosas, éstas prevalecerán sobre el contenido de la oferta, promoción o publicidad.

e. La entrega a los consumidores, cuando depositen un bien o producto a fin de que se realice alguna verificación, comprobación, reparación, sustitución o cualquier tipo de intervención, de un resguardo de depósito en el que conste, como mínimo, la identificación del depositante, la identificación del depositario, identificación del bien o producto depositado, operación a realizar, fecha de depósito y de entrega del bien.

f. La información a los usuarios, previamente a la contratación de un servicio, del precio del mismo.

g. Que los derechos y garantías relativos a los bienes de uso duradero, en el caso de bienes usados, puedan exigirse atendiendo a su naturaleza, circunstancias y expectativas de funcionamiento y duración.

2. En todo caso se respetarán las prescripciones contenidas en la legislación autonómica de comercio interior.

Artículo 10. Garantía de los bienes duraderos.

1. Respecto a los bienes duraderos, las administraciones públicas competentes, de acuerdo con la normativa vigente, adoptarán las medidas necesarias para conseguir:

a. Que la garantía de los mencionados bienes comprenda la reparación y, en su caso, la sustitución del bien adquirido por otro de idénticas características a aquél o la devolución del precio pagado.

b. Que la reparación y, en su caso, sustitución de los bienes duraderos no comporte ningún gasto a cargo del consumidor.

c. Que se entregue al consumidor un documento de garantía en el que conste la identificación del bien, el garante, el plazo de duración, el titular de la garantía y los derechos de éste.

d. Que se entregue al consumidor por parte del prestador del servicio de reparación de bienes de naturaleza duradera, el documento de garantía de las reparaciones que efectúe, en el que conste el objeto de la reparación, el garante, el titular de la garantía y sus derechos y el plazo de garantía.

e. Que se suspenda el plazo de garantía durante el período de tiempo que duren las reparaciones efectuadas a su amparo y su renovación en el caso de reposición o sustitución del bien adquirido por otro.

f. Que se compensen los eventuales daños o perjuicios que se hubiesen podido ocasionar a los consumidores durante la vigencia del período de garantía, de conformidad con la normativa aplicable.

2. Las garantías citadas no serán de aplicación cuando el bien duradero haya sido objeto de manipulación inadecuada por parte del consumidor o usuario según las normas de uso general del bien de que se trate.

Artículo 11. Cláusulas generales.

Conforme a la normativa general vigente en la materia, los consumidores y usuarios serán protegidos a fin de que las cláusulas generales y las que no hayan sido negociadas individualmente se hallen redactadas con concreción, claridad y sencillez y cumplan los principios de buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, lo que excluye la utilización de cláusulas abusivas.

Artículo 12. Reserva de admisión.

1. Los consumidores y usuarios no podrán ser discriminados en la prestación de servicios demandados.

2. En los establecimientos abiertos al público en los que se reserve el derecho de admisión, se deberá publicitar mediante cartel visible en la entrada a dicho establecimiento las condiciones establecidas para ejercitar el mismo. Dichas condiciones no podrán ser indeterminadas, discriminatorias, arbitrarias o incongruentes con la naturaleza y actividad del establecimiento. A tal fin las condiciones de admisión deberán ser debidamente autorizadas y visadas por la Consejería competente en materia de seguridad pública.

SECCIÓN III. DERECHO A LA EDUCACIÓN Y FORMACIÓN EN MATERIA DE CONSUMO.

Artículo 13. Derecho a la educación y formación.

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

2. La Administración del Principado de Asturias, en su ámbito de competencia, fomentará la enseñanza, en todos los niveles, de materias relacionadas con el consumo para promover mayor libertad y

racionalidad en el consumo de productos, bienes y servicios y prevenir los riesgos derivados del uso y consumo de los mismos.

Artículo 14. Actuaciones y programas.

1. El Principado de Asturias organizará, promoverá y desarrollará programas de educación y formación de consumidores, en los cuales podrán colaborar las asociaciones de consumidores.

Estos programas tendrán por objeto:

a. Difundir el conocimiento de los derechos, deberes e instrumentos de protección del consumidor, con especial atención a los colectivos contemplados en el artículo 5.

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

c. Colaborar con el personal docente en el desarrollo de la educación en materia de consumo, en los diferentes niveles educativos.

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

2. Asimismo, el Principado de Asturias desarrollará las siguientes actuaciones en materia de educación y formación al consumidor:

a. Impulsará la publicación de material didáctico de apoyo a la educación y formación al consumidor, dirigido especialmente a la infancia, así como a otros colectivos de especial protección.

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

c. Impulsará la difusión de la información y el acceso a la educación de los ciudadanos como consumidores, concertando con las asociaciones de consumidores y usuarios de la región fórmulas de participación activa en las campañas informativas y educativas institucionales.

d. Promoverá el empleo de las nuevas tecnologías de la información en las actuaciones de formación y educación en materia de consumo y la existencia de espacios y programas divulgativos sobre consumo en los medios de comunicación de titularidad pública y privada.

e. Incentivará y colaborará, dentro de sus disponibilidades presupuestarias, en el mantenimiento de una red de centros de formación a los consumidores.

SECCIÓN IV. DERECHO A LA INFORMACIÓN.

Artículo 15. Principios generales.

1. Las administraciones públicas del Principado de Asturias con competencia en materia de defensa de los consumidores y usuarios adoptarán las medidas apropiadas para garantizar que los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores incorporen, lleven consigo o permitan 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 toda la información legal y reglamentariamente establecida.

2. La obligación de informar será exigible a los sujetos responsables de la producción, 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 el presente artículo.

3. Toda la información legalmente exigible figurará, al menos, en lengua castellana.

4. El Principado de Asturias protegerá y fomentará el uso del bable, en relación con los derechos de información al consumidor y usuario reconocidos por esta Ley.

Artículo 16. Información en materia de precios.

1. Los bienes y productos puestos a disposición de los consumidores deberán ofrecer información sobre el precio total que estén obligados a satisfacer para su adquisición, con inclusión de toda carga, impuesto o gravamen que les afecten, así como los descuentos que le sean aplicados en su caso.

2. Los precios de los servicios serán expuestos al público en los establecimientos donde se presten u oferten, mediante la exhibición de carteles fácilmente visibles y legibles o en el lugar donde efectivamente se presten, a través de un soporte escrito. La información sobre el precio incluirá la relación de servicios ofertados, el precio total, incluidas las cargas, impuestos o gravámenes de cada uno de ellos, así como, en su caso, los descuentos que les sean aplicables y los suplementos o incrementos eventuales correspondientes a operaciones complementarias o especiales.

Las ofertas concretas de servicios realizadas a través de soportes publicitarios o informativos deben incorporar el precio total de los mismos.

3. En el supuesto de adquisición de bienes o productos o utilización de servicios con posibilidad de pago aplazado, se informará por escrito, al menos de:

a. El precio total de adquisición o utilización bajo fórmula de aplazamiento de pago.

b. El precio total de adquisición o utilización con pago al contado.

c. Número total de plazos fijados.

d. Periodicidad de los pagos.

Artículo 17. Información relativa a adquisición de viviendas de nueva construcción.

1. En las viviendas de nueva construcción, incluidos sus anejos, el vendedor facilitará al adquirente de la vivienda una documentación completa suscrita en la que se detalle, en planta a escala, la vivienda y el trazado de todas las instalaciones, en especial las de suministros y fluidos, los materiales y calidades de los mismos empleados en su construcción, en especial aquellos a los que el comprador no tenga acceso directo.

2. También se entregarán al comprador de una vivienda los siguientes documentos:

a. La cédula de habitabilidad o documento administrativo equivalente.

b. En los suministros en que sea preceptivo, los boletines del instalador autorizado, en especial los de energía eléctrica y gas.

c. El manual de uso y mantenimiento de las instalaciones de la vivienda.

d. Las garantías e instrucciones de los aparatos de uso doméstico instalados por el constructor y que forman parte de la vivienda como elementos accesorios a la misma.

e. Cualquier otro documento que sea de obligatoria entrega por la aplicación de la normativa estatal y autonómica en materia de vivienda.

Artículo 18. Información sobre reparación de daños.

Con independencia del derecho a acudir directamente a la vía judicial, de conformidad con la legislación estatal aplicable en materia de responsabilidad contractual o extracontractual a la reparación e indemnización de 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, los consumidores y usuarios podrán

dirigirse a los órganos competentes de las diversas administraciones públicas del Principado de Asturias competentes 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.

Artículo 19. Actividad publicitaria.

1. La oferta, promoción y publicidad de los bienes, productos y servicios destinados a los consumidores y usuarios, cualesquiera que sean los soportes o medios publicitarios utilizados, deben realizarse de conformidad con los principios de suficiencia, objetividad y veracidad, de forma que no puedan engañar o inducir a engaño sobre las características y condiciones de adquisición o utilización del bien o servicio afectado.

2. Los productos, bienes o servicios que sean objeto de publicidad con indicación de precio, indicarán el precio total que los consumidores deban satisfacer para su adquisición o utilización.

3. Las administraciones públicas con competencia en la materia velarán, dentro de su marco regulador, por la cesación o rectificación de la publicidad ilícita, cuando vulnere los derechos de los consumidores, especialmente cuando afecten a los colectivos contemplados en el artículo 5 de la presente Ley.

SECCIÓN V. OFICINAS DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO.

Artículo 20. Concepto.

1. Se considerarán oficinas de información al consumidor y usuario los establecimientos abiertos al público creados por entidades públicas o privadas sin ánimo de lucro, entre cuyos fines se encuentren la defensa de los consumidores o usuarios, que presten el servicio de asesoramiento e información al consumidor y usuario y colaboren en la tramitación, llevada a cabo por los órganos competentes, de las denuncias, quejas o reclamaciones en materia de consumo.

2. En ningún caso se considerarán oficinas de información al consumidor y usuario los establecimientos en los que se realice el servicio de atención al cliente abierto, de forma directa o a través de sujetos interpuestos, por entidades que se dediquen a la producción, distribución o comercialización de bienes o servicios.

3. El Principado de Asturias fomentará la consolidación, implantación y desarrollo de las oficinas de información al consumidor, ya sean de titularidad pública o de asociaciones de consumidores, diseñando mecanismos de coordinación y colaboración.

Artículo 21. Funciones.

1. Sin perjuicio de las funciones establecidas por la normativa estatal en la materia, las oficinas de información al consumidor y usuario establecidas en el Principado de Asturias tendrán las siguientes:

a. Información, ayuda, orientación y asesoramiento a los consumidores y usuarios para el eficaz ejercicio de sus derechos.

b. Recepción, registro y acuse de recibo de quejas, reclamaciones y denuncias de los consumidores y usuarios, y su remisión a las entidades u órganos administrativos competentes para su resolución.

c. Fomento y divulgación del sistema arbitral de consumo y sistemas de resolución voluntaria de reclamaciones.

d. Educación y formación individual y colectiva de los consumidores y usuarios mediante informaciones puntuales, cursos específicos, actuaciones en medios de comunicación y cualesquiera otros de naturaleza análoga, dirigidas especialmente a colectivos de especial protección y a bienes y servicios de primera necesidad o de uso generalizado.

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

2. Las oficinas de titularidad pública podrán ser sede de la correspondiente Junta Arbitral de Consumo.

3. En las oficinas de información al consumidor no podrá realizarse ninguna actividad publicitaria expresa o encubierta.

4. En el ejercicio de sus funciones, las oficinas públicas podrán recabar información directamente de cualquier organismo público, que estará obligado a prestarla.

Artículo 22. Registro de oficinas de información al consumidor y usuario.

El Registro de oficinas de información al consumidor y usuario de la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias dependerá de la Consejería competente en la materia, y en él deberán inscribirse las oficinas de información al consumidor y usuario que existan en el territorio del Principado de Asturias. Su organización y funcionamiento se establecerán reglamentariamente.

SECCIÓN VI. DERECHO A LA REPRESENTACIÓN, CONSULTA Y PARTICIPACIÓN.

Artículo 23. Organizaciones de consumidores y usuarios.

1. Los consumidores y usuarios tienen derecho a la representación de sus legítimos intereses, a través de las asociaciones y organizaciones legalmente constituidas. El Principado de Asturias fomentará y apoyará las organizaciones y asociaciones de consumidores y usuarios, como cauce para la defensa, protección y representación de los consumidores y usuarios.

2. A los efectos de esta Ley, tienen la consideración de asociaciones de consumidores y usuarios las entidades sin finalidad de lucro constituidas legalmente y que tengan por finalidad exclusiva la información, educación y defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, bien sea con carácter general o en relación con productos o servicios concretos.

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

Artículo 24. Registro.

Las entidades previstas en el artículo anterior que tengan su ámbito de actuación y domicilio en el Principado de Asturias deberán inscribirse en el Registro de asociaciones de consumidores y usuarios del Principado de Asturias, en la forma y con los requisitos previstos reglamentariamente.

Artículo 25. Derechos de las asociaciones de consumidores y usuarios.

Las asociaciones de consumidores y usuarios establecidas de conformidad con lo dispuesto en esta Ley tendrán los siguientes derechos:

a. Derecho de audiencia, siendo oídas en consulta, en el procedimiento de elaboración de normas que afecten a la materia de consumo.

b. Ejercer las correspondientes acciones judiciales y extrajudiciales en defensa de sus socios, de la asociación y de los intereses colectivos de los consumidores y usuarios en general.

c. Solicitar y poder ser declaradas de utilidad pública y gozar de las correspondientes exenciones y bonificaciones fiscales legalmente establecidas, de conformidad con la legislación vigente.

d. Representar a los consumidores y usuarios en los órganos de participación establecidos por el organismo competente en materia de consumo, así como en todos aquellos cuyas actividades puedan afectar a sus derechos e intereses.

e. Participar en el sistema arbitral de consumo, de conformidad con las disposiciones vigentes.

f. Solicitar y obtener información de las administraciones públicas a fin de cumplir sus objetivos, especialmente en el ámbito de la información y educación de los consumidores y usuarios.

g. Solicitar ayudas de las administraciones públicas del Principado de Asturias para la defensa de los consumidores y usuarios.

SECCIÓN VII. PROTECCIÓN JURÍDICA, ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA.

Artículo 26. Actuaciones administrativas de protección.

1. Con independencia del derecho de recurrir directamente a la vía judicial ordinaria, los consumidores y usuarios y sus organizaciones tienen derecho a obtener protección sobre sus derechos e intereses, a cuyo efecto las administraciones públicas deberán adoptar las medidas adecuadas para equilibrar las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que aquéllos, individual o colectivamente, puedan encontrarse.

2. Sin perjuicio de las que en cada caso resulten oportunas, las administraciones competentes efectuarán las siguientes actuaciones:

a. Realización de campañas de difusión e información, en los términos previstos en la sección III, capítulo II de esta Ley.

b. Inspección y control de productos, bienes y servicios.

c. Instrucción de procedimientos sancionadores cuando sean detectadas conductas que puedan ser calificables como infracciones a los derechos de los consumidores y usuarios.

d. Retirada o inmovilización cautelar, mediante procedimientos eficaces, de productos, bienes o servicios o imposición de condiciones previas para su comercialización, cuando se prevea que puedan existir riesgos para la salud o seguridad de las personas o grave riesgo de perjuicio para los intereses económicos y sociales de los consumidores.

e. Coordinación entre los poderes públicos con competencia en la aplicación de esta norma y de la cooperación técnica y jurídica con centros y entidades colaboradoras.

Artículo 27. Hojas de reclamaciones.

A fin de facilitar a los consumidores y usuarios la adecuada protección jurídica de sus derechos, se establece la obligación de poseer a disposición de los mismos en todos los establecimientos, servicios y actividades profesionales radicados o que se presten o desarrollen en el Principado de Asturias hojas de reclamaciones con el contenido mínimo que se establezca reglamentariamente.

Artículo 28. Arbitraje y sistemas de resolución extrajudicial de reclamaciones.

1. El Principado de Asturias participará en el Sistema arbitral de consumo, fomentando su implantación en las administraciones locales con el fin de posibilitar el acceso de todos los ciudadanos al arbitraje en materia de consumo.

2. Con independencia de lo previsto en el apartado anterior, la Administración del Principado de Asturias promoverá el desarrollo de procedimientos de conciliación, mediación y demás instrumentos de resolución extrajudicial de reclamaciones en materia de consumo.

3. Las administraciones públicas procurarán en sus respectivos ámbitos de actuación que las entidades o empresas públicas que dependan de ellas y las entidades o empresas privadas que gestionen servicios públicos que perciban ayudas o subvenciones públicas se adhieran al Sistema arbitral de consumo, pudiéndose incentivar la adhesión a dicho Sistema.

CAPÍTULO III.
DE LA INSPECCIÓN.

Artículo 29. Inspección.

Las administraciones públicas competentes llevarán a cabo funciones de inspección, control y vigilancia del cumplimiento de la normativa en materia de consumo a fin de garantizar los derechos e intereses de los consumidores y usuarios.

Artículo 30. Ámbito de actuación.

1. Las actuaciones de inspección que desarrollen las administraciones públicas competentes en materia de protección de los consumidores se llevarán a cabo sobre todo tipo de productos, bienes y servicios destinados a los consumidores y usuarios, comprobándose su adecuación a la normativa vigente.

2. Con independencia de las actuaciones de vigilancia y control, la inspección desarrollará las siguientes funciones:

a. Emisión de actas e informes relacionados con la actuación inspectora.

b. Toma de muestras de todo tipo de productos destinados al consumo.

c. Materialización y ejecución de medidas cautelares y, en su caso, de las medidas previstas en el artículo 8 de la presente Ley.

d. Información y asesoramiento tanto a los agentes económicos como a consumidores y usuarios sobre el cometido de las funciones de la inspección.

e. Estudio de los sectores de mercado, con el fin de obtener información para determinar productos, servicios o actividades de los que pudieran derivarse riesgos para la salud y seguridad, con el fin de incluirlos como objetivos prioritarios de las actividades de vigilancia y control.

3. Los órganos de inspección de la Administración del Principado de Asturias actuarán coordinadamente con las entidades locales con el objetivo de conseguir una mayor protección de los intereses de los consumidores.

Artículo 31. Personal inspector.

1. El personal funcionario de la inspección, cuando actúe en el ejercicio de la función inspectora, tendrá la consideración de autoridad a todos los efectos. Para el desarrollo de sus funciones, la inspección podrá solicitar el apoyo, concurso, auxilio y protección que les resulten precisos de cualquier otra autoridad y sus agentes.

2. En el desempeño de sus funciones, el personal inspector deberá identificarse exhibiendo la acreditación oficial correspondiente.

3. El personal inspector podrá requerir la exhibición y aportación de la documentación industrial, mercantil, contable o sanitaria que resulte necesaria para el ejercicio de sus funciones. Igualmente, podrá requerir la comparecencia, incluso en las oficinas públicas, y la colaboración de cualquier persona que pueda tener relación con el objeto de la inspección y acceder directamente a los locales o dependencias en los que se realicen actividades con incidencia en materia de consumo. La comparecencia personal se efectuará de forma que ocasione la mínima perturbación en el ejercicio de las actividades del compareciente.

4. El personal inspector se comportará, en todo momento, con la debida corrección, prudencia y discreción. Su actividad será siempre respetuosa con los ciudadanos, estando obligado a mantener sigilo profesional respecto a las informaciones obtenidas en el ejercicio de su función.

Artículo 32. Formalización de actuaciones inspectoras.

1. Las actuaciones llevadas a cabo por la inspección se documentarán en la correspondiente acta de inspección que contendrá, al menos, los siguientes datos:

a. Identificación del inspector o de los inspectores actuantes.

b. Identificación completa del establecimiento inspeccionado.

c. Identidad de las personas comparecientes en las actuaciones de inspección, indicando en calidad de qué actúan.

d. Indicación de los motivos de actuación.

e. Los hechos apreciados, circunstancias concurrentes o de interés y las manifestaciones que deseen formular los comparecientes.

f. Las diligencias practicadas, si las hubiere, tales como controles de documentos, retiradas de muestras, mediciones, requerimiento de documentación o medidas cautelares que se adopten.

g. Firma del inspector o inspectores actuantes así como del compareciente o comparecientes.

h. Cualesquiera otras circunstancias que la inspección estime relevantes.

2. Los hechos constatados por los inspectores formalizados en la correspondiente acta tendrán valor probatorio, sin perjuicio de las pruebas que en defensa de los respectivos derechos o intereses puedan señalar o aportar los interesados.

La negativa a la firma por parte del compareciente no invalidará el acta.

3. El compareciente obtendrá de la inspección copia de los documentos que se redacten durante la actuación inspectora.

CAPÍTULO IV.
DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES.

SECCIÓN I. DE LAS INFRACCIONES.

Artículo 33. Infracciones de consumo.

Son infracciones administrativas en materia de defensa al consumidor las acciones u omisiones tipificadas en la presente Ley.

Artículo 34. Infracciones en materia de protección de la salud y seguridad de los consumidores.

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

a. El incumplimiento de los requisitos, condiciones, obligaciones o prohibiciones de naturaleza sanitaria.

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 trasgresión 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 disposiciones relativas a la seguridad de bienes o servicios.

Artículo 35. Infracciones por alteración, adulteración o fraude.

Se consideran infracciones por alteración, adulteración o fraude en bienes y servicios susceptibles de consumo:

a. La elaboración, distribución, suministro o venta de bienes a los que se haya adicionado o sustraído cualquier sustancia o elemento para variar su composición, estructura, peso o volumen

con fines fraudulentos, para corregir defectos mediante procesos o procedimientos que no estén expresa o reglamentariamente autorizados o para encubrir la inferior calidad o alteración de los productos utilizados.

b. La elaboración, distribución, suministro o venta de toda clase de bienes cuando su composición, características, prestaciones, calidad o precio no se ajusten a las disposiciones vigentes, a la oferta realizada, al contrato celebrado o difieran de las declaradas y anotadas en el registro, certificado o resolución administrativa correspondiente.

c. El incumplimiento de las normas relativas al origen, calidad, composición, cantidad, peso o medida de cualquier clase de bienes o servicios destinados al público o su presentación mediante envases, etiquetas, rótulos, cierres, precintos o cualquier otra información o publicidad que induzca a engaño o confusión o enmascare la verdadera naturaleza del producto o servicio.

d. El incumplimiento en la prestación de toda clase de servicios de las condiciones de calidad, cantidad, intensidad o naturaleza de los mismos, de conformidad con la normativa vigente o las condiciones o categoría en que se ofrezcan.

e. 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 de uso duradero, 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.

f. En general, cualquier situación que conduzca a engaño o confusión o que impida reconocer la verdadera naturaleza del producto o servicio.

Artículo 36. Infracciones en materia de transacciones comerciales, condiciones técnicas de venta y en materia de precios.

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

a. La venta al público de bienes o la prestación de servicios a precios superiores a los máximos legalmente establecidos o con incumplimiento de las disposiciones o normas vigentes en materia de precios y márgenes comerciales.

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

c. La imposición de condiciones que supongan una prohibición de vender a precios inferiores a los mínimos señalados por el productor, fabricante o distribuidor de productos singularizados por una marca registrada.

d. La realización de transacciones en las que se imponga injustificadamente al consumidor o usuario la condición expresa o tácita de comprar una cantidad mínima o máxima, o productos o servicios no solicitados.

e. 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.

f. El acaparamiento o detracción injustificada del mercado de materias o productos destinados directa o indirectamente al suministro o venta al público, en perjuicio directo o inmediato del consumidor o usuario.

g. La falta de presupuesto previo, extensión de la correspondiente factura por la venta de bienes o prestación de servicios o del recibo de depósito en los casos en que sea preceptivo o cuando lo solicite el consumidor o usuario.

Artículo 37. Infracciones en materia de normalización, documentación y condiciones de venta o suministro.

Son infracciones en materia de normalización, documentación y condiciones de venta o suministro:

a. El incumplimiento de las disposiciones relativas a normalización o tipificación de bienes o servicios que se produzcan, comercialicen o existan en el mercado.

b. El incumplimiento de las disposiciones administrativas sobre prohibición de elaborar o comercializar determinados productos y la comercialización o distribución de aquellos que precisen autorización administrativa, y en especial, su inscripción en el Registro general sanitario, sin disponer de la misma.

c. El incumplimiento de las disposiciones que regulen el marcado, etiquetado y envasado de productos, así como la publicidad sobre bienes y servicios y sus precios.

d. El incumplimiento de las disposiciones sobre utilización de marchamos, troqueles y contramarcas.

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 y usuario.

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. La introducción de cláusulas abusivas en los contratos.

h. La coacción, intimidación o cualquier otra forma de presión al consumidor o usuario que limite o altere su capacidad de decisión o libre consentimiento.

i. La falta de entrega o entrega defectuosa del documento de garantía en la venta de bienes muebles de carácter duradero, de conformidad con la legislación reguladora aplicable.

j. La no extensión del documento acreditativo de las transacciones comerciales o por la prestación de servicios, así como su emisión con incumplimiento de los requisitos preceptivos.

k. La negativa injustificada a satisfacer las demandas del consumidor o usuario, producidas de buena fe o conforme al uso establecido, cuando su satisfacción esté dentro de las disponibilidades del vendedor o prestador.

l. La realización de cualquier forma de discriminación respecto a las legítimas demandas del consumidor o usuario.

m. La falta de entrega del resguardo de depósito, o su omisión, en caso de entrega de bienes muebles por parte del consumidor para efectuar cualquier tipo de operación sobre aquéllos.

Artículo 38. Otras infracciones.

Son otras infracciones en materia de defensa del consumidor:

a. La negativa, resistencia u obstrucción a suministrar datos, 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 la presente Ley, así como el suministro de información inexacta o documentación falsa.

b. La dilación, negativa o resistencia a atender a los requerimientos efectuados por las autoridades competentes en materia de defensa del consumidor.

c. La resistencia, coacción, amenaza, represalia o cualquier otra forma de intimidación o presión a los funcionarios encargados de las funciones a 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.

d. La manipulación, traslado o disposición en cualquier forma de mercancía cautelarmente intervenida.

e. El incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones expresamente establecidos en la normativa vigente en materia de defensa de los consumidores, sea ésta comunitaria, estatal o autonómica.

Artículo 39. Calificación de las infracciones.

1. Las infracciones en materia de defensa del consumidor se califican en leves, graves y muy graves; la calificación se efectuará atendiendo a:

a. El daño efectivo o riesgo para la salud o seguridad de las personas.

b. La lesión a los intereses económicos de los consumidores y usuarios.

c. La cuantía del beneficio ilícito obtenido como consecuencia directa o indirecta de la comisión de la infracción, teniendo en cuenta la desproporción de dicho beneficio en relación con el valor del bien, servicio o suministro.

d. La existencia de dolo o negligencia grave.

e. La generalización de la infracción, en cuanto al número de destinatarios afectados por ésta.

f. La afectación de la infracción a un colectivo especialmente protegido.

g. La situación de predominio en el mercado.

h. Su producción en el origen o distribución, de forma consciente o deliberada o por falta de los controles y precauciones exigibles de la actividad, servicio o instalación de que se trate.

2. Se calificarán como leves las infracciones en las que no concurran ninguno de los criterios referidos, o en las que los mismos no sean de la suficiente entidad para calificarlas como graves o muy graves.

3. Se calificarán como graves las infracciones en las que concurran, al menos, uno de los criterios expuestos en el apartado primero.

4. Se calificarán como muy graves las infracciones en las que se den dos o más de los criterios expuestos en el apartado primero.

5. Con independencia de lo expuesto, serán calificadas como graves la reiteración de las conductas previstas en las letras a y b del artículo 38, con excepción de las consistentes en el suministro de información inexacta o documentación falsa, conductas que serán calificadas como graves, aun no existiendo reiteración. Serán consideradas como muy graves las conductas previstas en las letras c y d del artículo 38.

Artículo 40. Responsabilidad por infracciones.

1. De las infracciones cometidas en materia de consumo serán responsables las personas físicas o jurídicas que, por acción u omisión, hubiesen participado en aquéllas, mediando dolo, culpa o mera inobservancia.

2. Cuando se trate de productos envasados será responsable la firma o razón social que figure en la etiqueta, salvo que se demuestre la falsificación o la mala conservación del producto por el tenedor y siempre que se especifiquen en el envase original las condiciones de conservación.

También será responsable el envasador cuando se pruebe su connivencia con el marquista.

3. De las infracciones cometidas en productos a granel será responsable el tenedor de los mismos, salvo que pueda demostrar la responsabilidad de un tenedor anterior.

4. En la prestación de servicios será responsable la empresa o razón social o la entidad pública o privada que los haya prestado o que esté obligada a prestarlos.

SECCIÓN II. DE LAS SANCIONES.

Artículo 41. Sanciones.

1. Las infracciones a que se refiere la presente Ley serán objeto de las siguientes sanciones:

a. Las infracciones leves, con apercibimiento o multa de hasta 3.600 euros.

b. Las infracciones graves, con multa desde 3.601 euros hasta 18.000 euros, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos o servicios objeto de la infracción.

c. Las infracciones muy graves, con multa desde 18.001 euros hasta 900.000 euros, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos o servicios objeto de la infracción.

2. Las cuantías señaladas anteriormente podrán ser revisadas y actualizadas periódicamente por el Consejo de Gobierno del Principado de Asturias, de acuerdo con la variación del índice de precios al consumo.

Artículo 42. Graduación de las sanciones.

1. Las sanciones se impondrán teniendo en cuenta las circunstancias concurrentes en el momento de cometerse la infracción, considerándose las siguientes circunstancias para la graduación de las mismas:

a. Circunstancias agravantes:

- Intencionalidad o reiteración en la conducta infractora.
- Volumen de ventas o de prestación de servicios afectados.
- Naturaleza de los perjuicios ocasionados.
- Existencia de requerimiento de subsanación de irregularidades.
- La afectación a productos o servicios de uso común o de primera necesidad.
- La reincidencia, por comisión en el término de un año de más de una infracción de la misma naturaleza cuando así haya sido declarado por resolución administrativa firme.

b. Circunstancias atenuantes:

- La subsanación, durante la tramitación del expediente, de las infracciones cometidas.
- La reparación efectiva de los daños y perjuicios causados. En el supuesto de que una infracción en materia de consumo haya causado algún tipo de daños o perjuicios, la satisfacción o reparación de los mismos será una circunstancia atenuante en orden a la graduación de la sanción impuesta, pudiendo imponerse ésta en su grado mínimo. A dichos efectos el órgano instructor comunicará al infractor, al inicio de las actuaciones relativas al procedimiento sancionador, las pretensiones del denunciante.

Artículo 43. Sanciones accesorias.

1. Asimismo, la autoridad competente para imponer la sanción, por razones de salud y seguridad, y sin perjuicio de las medidas cautelares que se puedan adoptar, podrá acordar las siguientes sanciones accesorias:

a. Decomiso y, en su caso, destrucción de la mercancía adulterada, falsificada, fraudulenta o no identificada o que pueda entrañar riesgo para el consumidor, corriendo a cargo del infractor todos los gastos que originen dichas operaciones.

b. En el caso de infracciones calificadas como muy graves, el cierre temporal de la empresa, establecimiento o industria infractora por un período máximo de cinco años.

2. Por razones de ejemplaridad y siempre que concurra alguna circunstancia de reincidencia en infracciones de análoga naturaleza o acreditada intencionalidad en la infracción, se podrá acordar la publicación de las sanciones impuestas cuando hayan adquirido firmeza en vía administrativa, así como los nombres, apellidos o razón social de la persona o personas jurídicamente responsables y la índole o naturaleza de la infracción en el Boletín Oficial del Principado de Asturias y en los medios de comunicación que se consideren oportunos.

Artículo 44. Restitución de cantidades percibidas indebidamente.

De conformidad a lo establecido en el artículo 130.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, con independencia de las sanciones a que se refiere la presente Ley, el órgano sancionador impondrá al infractor la obligación de restituir al denunciante afectado la cantidad percibida indebidamente, en los casos de aplicación de precios superiores a los autorizados, a los comunicados, a los presupuestados o a los anunciados al público.

Artículo 45. Multas coercitivas.

1. Las administraciones públicas competentes podrán imponer multas coercitivas de conformidad con la legislación estatal vigente destinadas a la ejecución de resoluciones dictadas en aplicación de la presente Ley y de las demás disposiciones relativas a la defensa de los consumidores y usuarios.

2. El órgano competente deberá cursar por escrito un previo requerimiento de ejecución de los actos o resoluciones de que se trate, advirtiendo a su destinatario del plazo de que dispone para cumplirlo y de la cuantía de la multa coercitiva que, en caso de incumplimiento, le podrá ser impuesta.

El plazo señalado deberá ser, en todo caso, suficiente para el cumplimiento de la obligación de que se trate, y la multa no podrá exceder de 601 euros.

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

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

CAPÍTULO V.
DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR.

Artículo 46. Ejercicio de la potestad sancionadora.

1. El ejercicio de la potestad administrativa sancionadora en materia de defensa del consumidor, en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma, corresponde a la Administración del Principado de Asturias, sin perjuicio de las competencias de las administraciones locales.

2. Sin perjuicio de las competencias de otras administraciones, la potestad sancionadora del Principado de Asturias en materia de defensa de los consumidores y usuarios alcanzará a todas las infracciones administrativas que se cometan en su ámbito territorial.

Artículo 47. Medidas provisionales.

En aquellos supuestos en que existan o se presuma la existencia de riesgos para la salud o seguridad de los consumidores y usuarios, el órgano administrativo competente para iniciar el procedimiento sancionador en materia de consumo, mediante acuerdo motivado, adoptará las medidas provisionales que considere necesarias para garantizar sus derechos.

Artículo 48. Tipos de medidas.

1. Las medidas provisionales a adoptar por el órgano competente podrán consistir en:

a. Prohibir temporalmente la exposición o comercialización de un producto.

b. Imponer condiciones previas en cualquier fase de la comercialización de bienes, productos o servicios.

c. Intervenir cautelarmente la mercancía.

d. Clausura o cierre temporal de la empresa o establecimiento que no cuente con las autorizaciones o registros preceptivos, o la suspensión de su funcionamiento hasta tanto se subsanen las deficiencias.

e. Cualesquiera otras medidas que, de conformidad con la legislación vigente, se estimen necesarias.

2. Las medidas descritas en el apartado anterior podrán ser revocadas por el órgano competente durante la tramitación del procedimiento cuando las circunstancias así lo aconsejen.

3. Los gastos que se deriven de la adopción y ejecución de las medidas provisionales serán de cuenta del interesado.

Artículo 49. Procedimiento sancionador.

El procedimiento sancionador se ajustará a las prescripciones contenidas en el Reglamento del procedimiento sancionador general en la Administración del Principado de Asturias, aprobado por el Decreto 21/1994, de 24 de febrero.

Artículo 50. Órganos competentes.

1. La competencia para la iniciación del procedimiento administrativo sancionador por infracciones en materia de defensa del consumidor en el ámbito autonómico corresponderá al titular de la Dirección General u órgano competente en dicha materia.

2. La competencia para la resolución de los expedientes incoados en materia de consumo corresponderá:

a. Al titular de la Dirección General u órgano competente en materia de consumo, para la imposición de sanciones por infracciones leves cuya cuantía no exceda de 1.202 euros.

b. Al titular de la Consejería de la que dependa la competencia en dicha materia, para la imposición de sanciones leves cuya cuantía sea superior a 1.202 euros, así como por infracciones graves.

c. Al Consejo de Gobierno, para la imposición de sanciones por infracciones calificadas como muy graves.

Artículo 51. Prescripción y caducidad.

1. Las infracciones en materia de defensa del consumidor prescribirán a los tres años desde el día de la comisión de la infracción, interrumpiéndose en el momento en que el interesado tenga conocimiento de la iniciación del procedimiento sancionador.

2. El plazo de caducidad de los procedimientos sancionadores en materia de defensa del consumidor será el establecido con carácter general para los procedimientos administrativos sancionadores en la

normativa vigente sobre régimen jurídico de la Administración del Principado de Asturias. Las solicitudes de pruebas periciales, así como de análisis, ensayos técnicos contradictorios y dirimentes e informes que sean determinantes para la resolución de los procedimientos o necesarios para determinar la responsabilidad, tendrán el carácter de informes preceptivos e interrumpirán el cómputo del plazo de caducidad del procedimiento ya iniciado, en los términos que establece la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

3. El plazo de prescripción de las sanciones previstas en esta Ley será el establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

CAPÍTULO VI.
COMPETENCIAS DE LAS ADMINISTRACIONES LOCALES.

Artículo 52. Competencias de las administraciones locales.

Corresponde a las corporaciones locales del Principado de Asturias promover y desarrollar la protección y defensa de los consumidores y usuarios en sus respectivos ámbitos territoriales, con el alcance y contenido que les atribuye la presente Ley y el resto de las normas jurídicas de aplicación, en el marco de la planificación y programación generales que establezcan los órganos competentes de la Comunidad Autónoma en materia de consumo y, en concreto:

a. La información y educación de los consumidores y usuarios, estableciendo oficinas y servicios de información al consumidor, de acuerdo con las necesidades de cada localidad.

b. La inspección de los bienes, productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado, para comprobar su adecuación a la legislación que los regula, garantizando, como mínimo, el control de su origen e identidad, su etiquetado, presentación y publicidad y los demás requisitos o signos externos que hacen referencia a sus condiciones de higiene, sanidad y seguridad.

c. El apoyo y fomento de las asociaciones de consumidores y usuarios radicadas en su territorio.

d. La promoción de órganos de participación ciudadana en materia de consumo.

e. La adopción de medidas urgentes, requiriendo las colaboraciones precisas, en los supuestos de crisis o emergencia que puedan afectar a la salud, seguridad o a los intereses económicos de los consumidores.

f. Ejercer la potestad sancionadora con el límite máximo de la cuantía establecida para las infracciones graves, por la comisión de infracciones en materia de defensa del consumidor, cuando se trate de empresas o establecimientos radicados en su término municipal o servicios prestados en dicho ámbito territorial.

CAPÍTULO VII.
CONSEJO ASESOR DE CONSUMO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS.

Artículo 53. Consejo Asesor de Consumo del Principado de Asturias.

1. Se constituye el Consejo Asesor de Consumo del Principado de Asturias, órgano con funciones consultivas y de asesoramiento en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

2. El Consejo Asesor de Consumo estará presidido por el titular de la Consejería competente en materia de defensa del consumidor o persona en quien delegue, estando integrado por los siguientes miembros:

- Cuatro representantes de las asociaciones de consumidores y usuarios con mayor representatividad dentro del territorio del Principado de Asturias y que figuren inscritas en el Registro de asociaciones de consumidores y usuarios del Principado de Asturias.

- Dos representantes de las organizaciones sindicales más representativas en el ámbito territorial del Principado de Asturias.

- Un representante de las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación del Principado de Asturias.

- Tres representantes de los ayuntamientos designados por la Federación Asturiana de Concejos.

- Tres miembros designados por el titular de la Consejería competente en materia de defensa del consumidor.

Ejercerá de Secretario del Consejo Asesor de Consumo del Principado de Asturias un funcionario adscrito a la Dirección General u órgano equivalente competente en materia de consumo.

3. Reglamentariamente se determinará el régimen de organización y funcionamiento del Consejo Asesor de Consumo del Principado de Asturias.

DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA.

En lo no previsto en la presente Ley se aplicará lo dispuesto en la normativa estatal sobre defensa de los consumidores y usuarios.

DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA.

La presente Ley entrará en vigor al mes de su publicación en el Boletín Oficial del Principado de Asturias.

Por tanto, ordeno a todos los ciudadanos a quienes sea de aplicación esta Ley coadyuven a su cumplimiento, así como a todos los Tribunales y Autoridades que la guarden y la hagan guardar.

Oviedo, a 2 de diciembre de 2002.

El Presidente del Principado,
Vicente Álvarez Areces.