

**LEY 8/1997, DE 30 DE OCTUBRE,  
DEL ESTATUTO DEL  
CONSUMIDOR Y USUARIO DE LA  
COMUNIDAD AUTÓNOMA DE  
ARAGÓN.**

En nombre del Rey y como Presidente de la Comunidad Autónoma de Aragón, promulgo la presente Ley, aprobada por las Cortes de Aragón, y ordeno se publique en el *Boletín Oficial de Aragón* y en el *Boletín Oficial del Estado*, todo ello de conformidad con lo dispuesto en los **artículos 20 y artículo 21 del Estatuto de Autonomía.**

**PREÁMBULO**

La consagración de la protección de los consumidores y usuarios al más alto nivel en la jerarquía normativa de nuestro ordenamiento como uno de los principios rectores de la política social y económica que los poderes públicos deberán garantizar, y la caracterización del mismo como un nuevo principio general del derecho (**artículos 51 y 53 de la Constitución Española**), en el sentido de que su respeto y protección informarán la legislación positiva, la práctica judicial y la actuación de los poderes públicos, ha sido tenida en cuenta por la Comunidad Autónoma de Aragón, en el ámbito de su competencia, a la hora de dictar normas en materias en que los derechos de los consumidores y usuarios podían verse afectados. Sin duda, la más importante de las normas de este tipo la Ley 9/1989, de 5 de octubre, de Ordenación de la Actividad Comercial, constituye el ejemplo más significativo y, en cierto sentido, ha supuesto el primer paso en la protección de los consumidores y usuarios en el ámbito de esta Comunidad Autónoma.

Esta actuación legislativa, sin embargo, resulta actualmente insuficiente si se tiene en cuenta, en primer lugar, que la citada Ley de Ordenación de la Actividad Comercial, por razón de su ámbito objetivo de aplicación, sólo se

preocupa de los consumidores y usuarios en la vertiente de protección de algunos de sus legítimos derechos económicos, los directamente afectados por las distintas modalidades de venta y la política de equipamientos comerciales, y, en segundo lugar, porque con posterioridad a la publicación de dicha Ley, la Comunidad Autónoma de Aragón ha asumido la competencia exclusiva en la materia, tras la reforma del **Estatuto de Autonomía** llevada a cabo por la Ley Orgánica 5/1996, de 30 de diciembre. El **artículo 35.1.19 del citado Estatuto** constituye, por tanto, título competencial suficiente para que la Comunidad Autónoma de Aragón pueda tener su propia Ley del Estatuto del Consumidor. Atendiendo a estas razones, las Cortes de Aragón han aprobado el presente Estatuto de los Consumidores y Usuarios, cuyos principios inspiradores se encuentran no sólo en la **Constitución Española**, sino en la normativa dictada por la Unión Europea sobre la materia, gran parte de la cual debe ser aplicada por las Administraciones Públicas de esta Comunidad Autónoma tras asumir la competencia exclusiva sobre la materia.

La Ley se compone de un **Título I**, en el que se establecen el objeto y ámbitos subjetivo, objetivo y geográfico del conjunto de normas que integran el Estatuto del Consumidor; un **Título II**, en el que se desarrollan todos y cada uno de los derechos de los consumidores y usuarios tal y como aparecen reconocidos tanto a nivel constitucional como comunitario; un **Título III**, en el que se hace referencia a grupos de protección especial que, justamente por ello, requieren de una específica atención por parte del legislador; un **Título IV**, que regula las infracciones y sanciones en materia de consumo, y un **Título V**, sobre relaciones entre la Diputación General de Aragón y las entidades que integran la Administración Local.

**TÍTULO I.**

**DISPOSICIONES GENERALES.**

**Artículo 1.** Objeto y ámbito de aplicación.

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

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

La defensa y la protección del consumidor y usuario informarán la legislación positiva y la actuación de los poderes públicos en la Comunidad Autónoma de Aragón.

**Artículo 3.** Concepto de consumidor y usuario.

A los efectos de lo dispuesto en esta Ley, son consumidores y usuarios las personas físicas o jurídicas y las entidades asociativas sin personalidad jurídica que adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, dentro del territorio de la Comunidad Autónoma de Aragón, bienes, productos, servicios o actividades, cualquiera que sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva de quienes los producen, facilitan, suministran o expiden.

**Artículo 4.** Derechos de los consumidores y usuarios.

1. Son derechos básicos de los consumidores y usuarios:

- a. El derecho a la protección de su salud, calidad de vida, seguridad y a un medio ambiente adecuado.
- b. El derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales, así como a la indemnización o reparación de los daños y perjuicios sufridos.
- c. El derecho a la información.
- d. El derecho a la educación y a la formación permanente.
- e. El derecho a la representación, mediante la creación de asociaciones, agrupaciones,

confederaciones de consumidores o usuarios.

- f. El derecho de audiencia en consulta y participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afecten directamente.
- g. El derecho a la protección jurídica, administrativa y técnica en las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión.

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 y generalizado.

**Artículo 5.** Irrenunciabilidad de los derechos de los consumidores y usuarios.

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

## TÍTULO II.

### DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y USUARIO.

#### CAPÍTULO I.

#### DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LA SALUD, CALIDAD DE VIDA, SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE.

**Artículo 6.** Principio general.

1. Los productos, servicios o actividades puestos a disposición de los consumidores o usuarios no presentarán peligro alguno para su salud o seguridad, ni para el medio ambiente, salvo los usual o reglamentariamente admitidos en condiciones normales y previsibles de utilización.

2. Con carácter general, los riesgos usual o reglamentariamente admitidos en condiciones normales y previsibles de utilización, deben ser puestos en conocimiento previo de los consumidores y usuarios por medios apropiados.

**Artículo 7.** Obligaciones de los productores y distribuidores.

1. Las personas físicas o jurídicas que produzcan, comercialicen u ofrezcan productos, servicios o actividades a los consumidores y usuarios estarán obligadas a:

- a. Poner en conocimiento previo de los consumidores y usuarios, a través de los medios adecuados y de manera eficaz y suficiente, los riesgos que pudieran derivarse de la normal utilización de los productos, servicios o actividades, de acuerdo con la naturaleza de los mismos y las circunstancias personales de los destinatarios.

El cumplimiento de estos deberes de información no exime de las demás obligaciones establecidas en la presente Ley.

- b. Tomar las medidas adecuadas, según las características de los productos, servicios o actividades que produzcan, suministren o presten, para conocer en todo momento los riesgos que puedan presentarse y actuar en consecuencia, llegando, si fuera necesario, a su retirada del mercado.
- c. Disponer en un lugar visible del propio producto sus características y composición, tipo de embalaje, instrucciones para su montaje o uso, mantenimiento y efectos que puede producir sobre otros productos o el medio natural.
- d. Indicar en lugar visible las categorías de consumidores y usuarios que estén en situación de mayor peligro en el consumo o utilización de los productos, servicios o actividades, con expresa advertencia de las personas a las que tal consumo o utilización esté prohibido.

- e. Presentar el producto etiquetado de manera adecuada, indicando en la etiqueta cuantos otros datos de interés no recogidos en el presente artículo permitan determinar los riesgos para la salud y la seguridad de los consumidores y usuarios.
- f. Facilitar que los envases y embalajes de los productos, en lo posible, sean recuperables, tengan un tamaño reducido y no afecten negativamente al medio ambiente.

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

**Artículo 8.** Actuación de las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Aragón.

1. Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Aragón velarán para evitar que los productos, servicios o actividades destinados al uso o consumo puedan provocar, previsiblemente, riesgo para la salud y seguridad de los consumidores y usuarios o para el medio ambiente.
2. Asimismo, ejercerán la adecuada vigilancia y control al objeto de prevenir y sancionar cualquier infracción que pueda cometerse en la elaboración, utilización o circulación de bienes que no cumplan las condiciones reglamentariamente exigidas para garantizar la salud y seguridad de los consumidores y usuarios y la adecuada protección del medio ambiente.
3. En cualquier caso, detectada la presencia en el mercado de un producto o lote de productos y servicios que impliquen riesgo para la salud o la seguridad de los

consumidores y usuarios, los órganos de la Administración de la Comunidad Autónoma competentes en la materia deberán adoptar las medidas adecuadas para conseguir su localización y las medidas urgentes para impedir, prohibir, restringir o someter a condiciones particulares su comercialización o utilización, previa iniciación del procedimiento administrativo, así como la información al respecto de los consumidores, el establecimiento de responsabilidades y la sanción, si procede, de las conductas infractoras, de conformidad con la legislación vigente.

4. Las Corporaciones Locales podrán controlar el cumplimiento de las obligaciones de los productores y distribuidores previstas en el **artículo 7**, debiendo comunicar a los órganos de la Administración de la Comunidad Autónoma competentes en la materia las irregularidades detectadas, para la adopción por éstos, si procede, de alguna de las medidas previstas en el apartado anterior.

**Artículo 9.** Productos y servicios objeto de especial atención.

1. En cumplimiento de lo dispuesto en los artículos precedentes, las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Aragón, en el ámbito de sus respectivas competencias, han de considerar con una especial atención:

- a. Los productos que se califiquen como de uso, prestación o consumo común, ordinario y generalizado.
- b. Los bienes y productos de carácter perecedero, respecto de los cuales han de velar por el cumplimiento de los requisitos exigibles en materia de información al consumidor, en especial en lo referente a la caducidad de los mismos.
- c. Los productos relacionados con la alimentación, respecto de los cuales han de velar por el cumplimiento de los requisitos exigibles en materia de producción, elaboración, manipulación, conservación, comercialización, transporte e información al consumidor.
- d. Los productos destinados a la salud y al cuidado higiénico y estético de la persona, especialmente los farmacéuticos y cosméticos, respecto de los cuales han de velar por el cumplimiento de las condiciones exigibles y han de adoptar, además, las medidas necesarias para que los consumidores sean informados sobre la composición, las propiedades, las condiciones terapéuticas, contraindicaciones, las precauciones de uso y la caducidad, si procede.
- e. Los productos que contengan compuestos de sustancias inflamables, tóxicas, cáusticas, corrosivas o abrasivas, u otras sustancias peligrosas, respecto de los cuales han de velar para que sean fabricados, conservados, transportados y almacenados con las correspondientes garantías de seguridad y para que lleven incorporados los signos externos que indiquen los riesgos que comportan, así como la explicación de las medidas adecuadas para contrarrestar tales efectos nocivos.
- f. Los aparatos e instalaciones que puedan afectar a la seguridad física de la persona, respecto de los cuales han de establecerse los pertinentes controles y la atención a los servicios de mantenimiento y de reparación necesarios.
- g. Las características de la construcción, calidad de los materiales, seguridad, salubridad e higiene en materia de vivienda e instalaciones de los servicios comunitarios, tales como

fluido eléctrico, gas, agua, saneamiento y ascensor, así como prevención y extinción de incendios.

- h. Los transportes de mercancías y de personas, en especial en lo referente a los transportes escolares, las instalaciones, los locales y los espacios de uso público y, en especial, los centros escolares, respecto de los cuales han de velar por el cumplimiento de las condiciones exigibles que garanticen la seguridad y la salubridad.
- i. La composición, grado de inflamabilidad, toxicidad y normas de uso de los productos textiles.
- j. Los productos cuya fabricación, uso, consumo, eliminación o prestación afecte o pueda afectar de manera relevante y significativa al medio ambiente, bien sea por consumo desproporcionado de energía o por la generación de residuos innecesarios.
- k. La calidad, seguridad y el cuidado higiénico de los juguetes, productos comestibles y actividades destinadas a la infancia.

2. La Administración de la Comunidad Autónoma, directamente o mediante convenios con las Corporaciones Locales, llevará a cabo, periódicamente, campañas de inspección y análisis de los bienes y servicios a que se refiere el apartado anterior, con difusión, en su caso, de sus resultados, a los efectos de conseguir el necesario cumplimiento de la presente Ley, sin perjuicio de su ordinaria labor inspectora.

3. La Administración de la Comunidad Autónoma colaborará en el establecimiento de una red suficiente de

laboratorios en los que se realicen las pruebas periciales analíticas, ensayos y controles de calidad sobre los productos de consumo, en coordinación con aquellos municipios que estime conveniente.

**Artículo 10.** Campañas de información.

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

- a. Los de uso o consumo común, ordinario o generalizado.
- b. Los que reflejen una mayor incidencia en los estudios estadísticos y epidemiológicos.
- c. Los que sean objeto de un especial número de reclamaciones o quejas.
- d. Los que sean objeto de programas específicos de investigación y
- e. Aquellos otros que, en razón de su régimen o proceso de producción y comercialización puedan ser más fácilmente objeto de fraude o adulteración.

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

- a. Conseguir la adecuada formación e información de los consumidores y usuarios, de cara a obtener el más alto conocimiento de los modos de consumo o empleo de los bienes o servicios y la defensa de sus derechos.
- b. Prevenir los riesgos que pudieran derivarse del uso inadecuado de productos eventualmente peligrosos, fundamentalmente los que puedan afectar en mayor grado a la salud, seguridad de las personas y al medio ambiente.

- c. Evitar los fraudes o adulteraciones de que puedan ser objeto los productos en su proceso de fabricación y comercialización.
- d. Impedir las situaciones de indefensión o inferioridad en que se puedan encontrar los consumidores y usuarios, tanto en la contratación como durante el desarrollo del contrato, y en la genérica posición jurídica de usuarios de un servicio público.
- e. Proteger y vigilar de un modo especial los productos con certificación de calidad o de denominación de origen que, por tener un mayor prestigio comercial, pueden ser más susceptibles de fraude o adulteración.

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

#### **Artículo 11.** Seguridad viaria.

Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Aragón, en el ámbito de sus respectivas competencias, tomarán las medidas necesarias para mejorar la seguridad viaria. Con esta finalidad, cuidarán el mantenimiento, la conservación y la señalización adecuada de las vías públicas y realizarán campañas para promover el respeto de las normas que regulan el tráfico.

## **CAPÍTULO II.**

### **DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LOS INTERESES ECONÓMICOS Y SOCIALES.**

#### **Artículo 12.** Principio general.

Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Aragón fomentarán el respeto de los legítimos intereses económicos y sociales de los

consumidores y usuarios en los términos establecidos en esta Ley, así como en las normas civiles, mercantiles y en las que regulan el comercio interior y el régimen de autorización de cada producto o servicio.

#### **Artículo 13.** Oferta, promoción y publicidad de los productos y servicios.

1. La oferta, promoción y publicidad de los productos, servicios o actividades se ajustarán a su naturaleza, características, condiciones, utilidad o finalidad, así como al respeto de los principios de veracidad, objetividad y autenticidad en la actividad publicitaria.

2. Asimismo, las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Aragón fomentarán las iniciativas de las asociaciones de consumidores y usuarios para iniciar e intervenir en los procedimientos administrativos tendentes a hacer cesar las campañas publicitarias que no respeten los principios de veracidad, objetividad y autenticidad en la actividad publicitaria.

#### **Artículo 14.** Protección contra los abusos contractuales.

Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Aragón velarán por la aplicación de la legislación vigente en materia de protección contra los abusos contractuales y en la utilización de concursos, sorteos, regalos, vales-premios o similares como métodos vinculados a la oferta, promoción o venta de determinados bienes o servicios.

#### **Artículo 15.** Protección frente a determinadas modalidades de venta.

En especial se protegerá a los consumidores y usuarios con las correspondientes reglamentaciones específicas, frente a los perjuicios que se pudiesen derivar de las ventas ambulantes, a domicilio, por correspondencia y mediante saldos y liquidaciones.

#### **Artículo 16.** Características de los productos y servicios y publicidad de los precios.

1. Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Aragón adoptarán todas las medidas necesarias para la defensa de la calidad de los productos y servicios ofrecidos en el mercado y para garantizar la correcta información y transparencia en los

precios. A estos efectos, velarán por el cumplimiento de la normativa vigente en cuanto a:

- a. La obligación por parte de los fabricantes, distribuidores de bienes o suministradores de servicios de proporcionar a los consumidores o usuarios la información pertinente sobre las características de los productos y servicios y sobre su adecuación a las expectativas de uso o consumo que los mismos ofrecen, así como garantías plenas del buen Estado del producto comprado o del servicio prestado.
  - b. La obligación por parte de los prestadores de servicios, en la medida en que sea compatible con las características de los mismos, de incorporar a la oferta un presupuesto previo, por escrito, debidamente explicado.
  - c. Obligación de entregar recibo, factura, justificante o documento acreditativo de la operación donde conste, al menos, el objeto, el precio y la fecha del contrato.
  - d. Exactitud de peso y medida de los productos, así como el correcto suministro de los servicios.
  - e. Información correcta y transparente sobre los precios de los productos y servicios, ya sea en los adquiridos al contado como en los adquiridos a plazos.
  - f. En general, sobre el cumplimiento de las normas establecidas para toda clase de productos, servicios o actividades.
2. Con relación a los bienes de naturaleza duradera, las

Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Aragón velarán por el cumplimiento de todas las medidas que, conforme a la normativa vigente, conduzcan a la protección del adquiriente tanto en cuanto a la garantía total de buen funcionamiento del bien como a la existencia de repuestos del mismo durante un plazo determinado y a disponer de un servicio posventa adecuado, indicando su localización, condiciones de las reparaciones, mano de obra, desplazamiento y transporte. Reglamentariamente se desarrollarán todos estos aspectos.

**Artículo 17.** Derecho a la protección jurídica y a la reparación o indemnización por daños.

1. Los consumidores y usuarios tienen derecho, de conformidad con la legislación vigente, a la reparación o indemnización de los daños y perjuicios que puedan sufrir como consecuencia de la adquisición o utilización de productos, servicios o actividades.

2. Con independencia del derecho a recurrir directamente a la vía judicial, los consumidores pueden dirigirse a la Administración Pública a fin de ser atendidos en relación con la información y protección de sus derechos e intereses.

**Artículo 18.** Participación de los consumidores y usuarios en los servicios públicos.

La Diputación General de Aragón regulará la participación de los consumidores y usuarios en los servicios públicos vinculados a la misma.

**Artículo 19.** Sistema arbitral de consumo.

1. Las distintas Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Aragón, en el marco de la legislación vigente y en el ámbito de sus respectivas competencias, participarán en el sistema arbitral de consumo que atienda, con carácter voluntario, vinculante y ejecutivo para ambas partes, las quejas o reclamaciones de consumidores o usuarios, sin perjuicio de la protección administrativa que proceda y de las sanciones reguladas en esta Ley.

2. Los órganos de arbitraje incluirán representantes de los sectores interesados, consumidores y usuarios y de las Administraciones Públicas en el ámbito de

sus competencias, todo ello de la forma que se determine reglamentariamente.

**Artículo 20.** Fomento del sistema arbitral de consumo.

Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Aragón potenciarán, en el ámbito de sus respectivas competencias, que las entidades o empresas privadas que gestionen servicios públicos establezcan en sus contratos con los usuarios cláusulas de sometimiento al sistema arbitral, para la resolución de los conflictos y reclamaciones derivados de la prestación de los mencionados servicios.

### CAPÍTULO III.

#### DERECHO A LA INFORMACIÓN.

**Artículo 21.** Principio general.

1. Los consumidores y usuarios tienen derecho a recibir una información veraz, completa, objetiva y eficaz sobre las características esenciales de los bienes y servicios puestos a su disposición en el mercado, con las indicaciones para su correcto uso o consumo y las advertencias sobre los riesgos previsibles que su utilización o consumo implican, de tal forma que puedan realizar una elección consciente y racional entre los mismos y utilizarlos de una manera segura y satisfactoria.

2. Por lo que se refiere a la prestación de servicios y en la medida en que sea compatible con las características de los mismos, los consumidores tienen derecho a la entrega de un presupuesto previo por escrito debidamente explicado.

**Artículo 22.** Extensión del derecho de información.

1. Para garantizar el derecho de los consumidores y usuarios a una correcta información, la Diputación General de Aragón arbitrará las medidas oportunas para que la información sobre bienes y servicios, contenida en el etiquetado, facilitada en los establecimientos mercantiles o difundida mediante anuncios publicitarios, sea

rigurosamente veraz y objetiva y expresada, al menos, en castellano.

2. A estos efectos, velará para que, de acuerdo con la normativa vigente, los consumidores y usuarios puedan recibir:

- a. La información imprescindible sobre la identidad de los productos y los servicios y la identificación del proveedor que les permita hacer una elección racional entre productos y servicios competitivos.
- b. La información legalmente establecida que les permita conocer y utilizar con seguridad y satisfactoriamente los productos y los servicios.
- c. La información suficiente y fácilmente accesible, expuesta en los puntos de venta de bienes y en los establecimientos de prestación de servicios, sobre los precios, las tarifas y las condiciones de venta de dichos bienes y servicios.
- d. La oportuna información sobre el modo de utilización, las contraindicaciones y las garantías de los productos y servicios puestos en el mercado a disposición de los consumidores.
- e. La indicación, en los anuncios y ofertas de operaciones de crédito al consumo, del tipo de interés o cualesquiera otras cifras relacionadas con el coste total del crédito y, en especial, la tasa anual equivalente de dicho crédito mediante un ejemplo representativo.

**Artículo 23.** Fomento de la información.

Al objeto de lograr que el consumidor y usuario pueda efectuar una elección racional entre los diversos productos y servicios puestos a su disposición en el mercado, la Diputación General de Aragón, en el ámbito de sus competencias, instrumentará las medidas precisas para el desarrollo de las siguientes actuaciones:

- a. Fomentar la utilización de etiquetas voluntarias informativas, entre ellas, una específica de *producto no transgénico*.
- b. Otorgar certificados de calidad y de denominación de origen que, cumplidos los requisitos que para cada caso se establezcan por vía reglamentaria, acrediten la adecuación del producto o servicio a determinadas normas de calidad.
- c. Realizar ensayos y pruebas comparativas entre los productos y servicios concurrentes y, en su caso, dar publicidad a los mismos.
- d. Facilitar a los consumidores y usuarios la información necesaria que les permita identificar los bienes y servicios producidos o suministrados por empresas aragonesas.

**Artículo 24.** Protección de las lenguas y modalidades lingüísticas de la Comunidad Autónoma de Aragón. El Gobierno de Aragón adoptará las medidas oportunas para proteger y fomentar el uso de las lenguas y modalidades lingüísticas propias de Aragón, en relación a los derechos de información al consumidor y usuario reconocidos por la presente Ley.

**Artículo 25.** Oficinas de información al consumidor y usuario.

1. Con el fin de facilitar a los consumidores y usuarios la información y el asesoramiento precisos para el adecuado ejercicio de los derechos que esta Ley les reconoce y, en general, para atender a la defensa y protección de sus legítimos intereses, la Diputación General de Aragón promoverá, fomentará y, en su caso, habilitará o apoyará la creación de oficinas y servicios de información al consumidor y usuario, ya sean de titularidad pública,

ya dependan de una asociación de consumidores.

2. La Diputación General de Aragón propiciará la creación de oficinas de información al consumidor y usuario por las Corporaciones Locales, atendiendo a criterios de eficacia y de mayor proximidad a los consumidores y usuarios, facilitando su implantación, especialmente, en los núcleos urbanos con una población superior a 5.000 habitantes de derecho o en aquellos municipios que, sin alcanzar tal cifra, tengan un alto grado de población flotante.

3. Cuando se trate de municipios con población inferior a la mencionada en el párrafo anterior, se potenciará la existencia de oficinas de información al consumidor a través de mancomunidades de municipios.

4. Queda prohibida toda forma de publicidad expresa o encubierta en las oficinas de información al consumidor y usuario a las que se refiere este artículo.

**Artículo 26.** Coordinación de las oficinas de titularidad pública.

La Diputación General de Aragón, a través del Departamento competente en materia de consumo, coordinará la labor de las oficinas de información al consumidor y usuario de titularidad pública, prestando a las mismas el apoyo técnico y económico necesario para su implantación y funcionamiento en los términos que reglamentariamente se determine.

**Artículo 27.** Funciones de las oficinas de información al consumidor y usuario.

Son funciones de estas oficinas:

- a. Informar, ayudar y orientar a los consumidores y usuarios para el adecuado ejercicio de sus derechos.
- b. Recibir, registrar y acusar recibo de denuncias y reclamaciones de los consumidores y usuarios y remitirlas a las entidades u órganos correspondientes y hacer un seguimiento de las mismas para informar debidamente a los interesados.

- c. Elevar, a instancia de las partes interesadas, solicitud de dictamen o, en su caso, de arbitraje al órgano correspondiente, acompañando a la citada solicitud información completa y detallada de la cuestión.
  - d. Suministrar, en el caso de oficinas de titularidad pública, a través de los órganos correspondientes del Departamento de la Diputación General de Aragón que tenga atribuida la competencia en materia de consumo, la información requerida por las distintas Administraciones Públicas.
  - e. Realizar tareas de educación y formación en materia de consumo.
  - f. Facilitar a los consumidores y usuarios los datos referentes al registro y autorización de los productos o servicios puestos en el mercado a su disposición y los de aquellos que se encuentren suspendidos, retirados o prohibidos por su riesgo de peligrosidad, así como información sobre la regulación de los precios y condiciones de los productos o servicios de uso o de consumo común, ordinario y generalizado.
  - g. Prestar, en el caso de oficinas de titularidad pública, apoyo a las asociaciones de consumidores de su ámbito de actuación y facilitar a los consumidores y usuarios toda la información necesaria sobre la existencia y actividades de dichas asociaciones, potenciando el fomento del asociacionismo en materia de consumo.
  - h. Realizar campañas informativas tendentes a conseguir un mejor conocimiento por parte de los consumidores y usuarios en relación con sus derechos y obligaciones, así como desarrollar programas dirigidos a mejorar el nivel de educación específica y formación de los mismos. Para el desarrollo de las campañas y programas, se contará con las propuestas y colaboración de las asociaciones de consumidores existentes dentro del ámbito de su actuación.
  - i. Disponer la documentación técnica y jurídica sobre temas de consumo, así como potenciar su investigación y estudio.
  - j. En los municipios donde no exista Junta Arbitral de Consumo, elevar, a instancia de las partes interesadas, solicitud de arbitraje a la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón.
  - k. Recibir peticiones concretas, elevando éstas a las autoridades competentes, a fin de modificar algunos de los servicios que prestan o bien establecer otros nuevos si se consideran necesarios.
- Artículo 28.** Obligaciones de las Administraciones Públicas para con las oficinas de información al consumidor y usuario.
- Con el fin de que las oficinas de información al consumidor y usuario puedan cumplir con su función, los distintos organismos públicos deberán facilitar a las mismas, como mínimo, los siguientes datos:
- a. Referencia sobre el registro y autorización de productos, servicios, actividades y funciones.
  - b. Relación de los productos, servicios, actividades y funciones que se encuentren suspendidos, retirados o prohibidos por su peligrosidad para la salud o seguridad de las personas.

- c. Relación de las sanciones firmes impuestas por infracciones relacionadas con los derechos de los consumidores y usuarios, con expresa mención de los sancionados y las causas de dichas sanciones.
- d. Relación de la regulación de precios y condiciones de productos, servicios, actividades y funciones de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

**Artículo 29.** Etiquetado y precio.

1. Con el objetivo de lograr que el consumidor conozca las características de los bienes y servicios ofrecidos, el Gobierno de Aragón exigirá el estricto cumplimiento de la normativa sobre etiquetado y precio, y asimismo velará por hacer efectivo que cada producto comercializado especifique, en la oportuna etiqueta, los requisitos que la legislación vigente exija al respecto para cada producto concreto.

2. En coincidencia con los objetivos precedentes, la Diputación General de Aragón fomentará la oportuna información sobre el modo de utilización de los productos, las contraindicaciones y sus garantías.

**Artículo 30.** Tráfico inmobiliario de viviendas.

La obligación general de informar a que se refiere este capítulo será particularmente exigible en el tráfico inmobiliario de viviendas que se desarrolle en la Comunidad Autónoma de Aragón, al objeto de que los consumidores y usuarios puedan conocer la calidad y los sistemas de puesta en obra de los materiales de construcción y de las instalaciones de los servicios de todo tipo, tanto los individualizados como los comunitarios.

**Artículo 31.** Campañas orientadoras.

Con la finalidad de conseguir que el usuario de servicios tenga los conocimientos adecuados sobre sus

peculiaridades, el Gobierno de Aragón, sin perjuicio del ejercicio de las facultades normativas que en su caso pudiera ejercitar, llevará a cabo, ya directamente a través de sus propios órganos o en colaboración con las Corporaciones Locales, las debidas campañas orientadoras e informativas.

**Artículo 32.** Información en los medios de titularidad pública.

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

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

3. La Diputación General de Aragón, sin perjuicio del respeto al régimen de libre competencia, podrá premiar, calificar positivamente y, en su caso, fomentar las actividades publicitarias que resulten destacables por su contenido informativo y su posible contribución al mejor desarrollo de la libre elección por los consumidores y usuarios.

#### CAPÍTULO IV.

#### DERECHO A LA EDUCACIÓN Y LA FORMACIÓN PERMANENTE.

**Artículo 33.** Principio general.

1. El Gobierno de Aragón promoverá la educación y la formación permanentes de los consumidores y usuarios con la finalidad de que puedan tener conocimiento efectivo de sus derechos y obligaciones y, en consecuencia, puedan desarrollar un comportamiento en libertad y responsabilidad en el consumo de bienes y en la utilización de servicios.

2. Para el cumplimiento de estos fines, la Diputación General de Aragón adoptará las oportunas medidas conducentes a:

- a. La formación especializada de educadores en materia de consumo.
- b. La acogida en el sistema educativo, con prioridad en sus primeros niveles y su inclusión dentro de los programas escolares, de las enseñanzas en materia de consumo.
- c. La organización y desarrollo de programas especializados de formación de técnicos y personal de asociaciones de consumidores y de la propia Administración en el área de consumo. Se fomentará en especial la formación continuada de quienes, dentro de la Administración, desarrollen funciones de ordenación, inspección, control de calidad e información en materia de consumo.

3. Las asociaciones de consumidores y usuarios y los agentes sociales implicados en tareas educativas serán oídos en la elaboración de los citados programas.

4. El Departamento competente en materia de consumo y el de Educación y Cultura colaborarán en la adopción de las medidas enunciadas en el número anterior.

**Artículo 34.** Medios de comunicación social de titularidad pública.

La Diputación General de Aragón promoverá la educación de los consumidores y usuarios a través de los medios de comunicación social de titularidad pública, los cuales dedicarán, a tales efectos, en sus respectivas programaciones, espacios no publicitarios en la forma que reglamentariamente se determine.

## **CAPÍTULO V. DERECHO DE REPRESENTACIÓN.**

**Artículo 35.** Las asociaciones de consumidores y usuarios.

1. La Diputación General de Aragón promoverá la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios para la información, educación y defensa de los intereses de éstos. Dichas asociaciones podrán constituirse tanto con arreglo a la normativa sobre asociaciones como a la dictada en materia de sociedades cooperativas, siempre que entre sus fines figuren la educación y formación de sus socios, así como la educación, formación y defensa de los consumidores y usuarios en general, y estén obligados a constituir un fondo con tal objeto.

2. Las asociaciones de consumidores y usuarios podrán ser declaradas de utilidad pública, integrarse en agrupaciones y federaciones de idénticos fines, percibir ayudas y subvenciones, representar a sus asociados y ejercer las correspondientes acciones en defensa de los mismos, de la asociación o de los intereses generales de los consumidores y usuarios, conforme a lo establecido en la normativa vigente.

3. Para poder gozar de cualquier beneficio que les otorgue la presente Ley y las disposiciones que la complementen y desarrollen, las asociaciones de consumidores y usuarios deberán figurar inscritas en el Registro que al efecto se llevará en el Departamento que tenga atribuida la competencia en materia de consumo y reunir las condiciones y requisitos que reglamentariamente se establezcan para cada tipo de beneficio. En la determinación reglamentaria de las condiciones y requisitos se tendrán en cuenta, entre otros, criterios de implantación territorial, dentro del territorio de la Comunidad Autónoma de Aragón, número de asociados y programa de actividades a desarrollar.

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

- a. Incluir como asociados a personas jurídicas con ánimo de lucro.

- b. Percibir ayudas o subvenciones de empresas que pongan en el mercado productos o servicios a disposición de los consumidores o usuarios.
  - c. Realizar publicidad comercial o no meramente informativa de productos, servicios o actividades.
  - d. Dedicarse, salvo en el supuesto de las cooperativas a que se refiere el apartado 1 de este artículo, a actividades distintas de la defensa de los consumidores y usuarios.
  - e. Actuar con manifiesta temeridad judicialmente apreciada.
- d. En la fijación de las condiciones generales de los contratos de empresas que presten servicios públicos en régimen de monopolio en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón.
  - e. En los supuestos en que una Ley estatal o de la Comunidad Autónoma así lo establezca.

## **CAPÍTULO VI. DERECHO DE CONSULTA Y PARTICIPACIÓN.**

**Artículo 36.** Audiencia de las asociaciones de consumidores y usuarios.

1. Las asociaciones de consumidores y usuarios serán oídas en consulta en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general relativas a materias que afecten directamente a los consumidores o usuarios.
2. Será preceptiva su audiencia en los siguientes casos:
  - a. En la elaboración de los Reglamentos de aplicación de esta Ley.
  - b. En la elaboración de normas sobre ordenación del mercado interior y disciplina del mercado.
  - c. En los procedimientos de fijación de precios y tarifas de servicios que la Ley someta a control de las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma, en cuanto afecten

3. Se entenderá cumplido dicho trámite preceptivo de audiencia cuando las asociaciones citadas se encuentren representadas en los órganos colegiados que participen en la elaboración de la disposición o cuando en dicha elaboración se haya dado audiencia al Consejo Aragonés de los Consumidores y Usuarios.

4. Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Aragón fomentarán el diálogo y la colaboración entre las asociaciones de consumidores y usuarios y las organizaciones empresariales.

**Artículo 37.** Consejo Aragonés de los Consumidores y Usuarios.

1. Se crea el Consejo Aragonés de los Consumidores y Usuarios como órgano de representación y consulta, en la Comunidad Autónoma, de los consumidores y usuarios.
2. El Consejo se compondrá de quince miembros, distribuidos en la siguiente forma:
  - a. Trece miembros en representación de las asociaciones de consumidores inscritas en el Registro que tiene a su cargo el Departamento competente en materia de consumo, y cooperativas de consumo con una mayor implantación y un mayor número de asociados en el ámbito de la Comunidad Autónoma.
  - b. Dos miembros designados por el Consejero del Departamento de la Diputación General de Aragón que tenga atribuidas las competencias en materia de consumo, entre las personalidades particularmente competentes en materia de consumo.

3. El Consejo Aragonés de los Consumidores y Usuarios deberá ser consultado en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general dictadas en ejecución de este Estatuto, de la Ley de Ordenación de la Actividad Comercial de Aragón y, en general, en todos los demás casos en que una Ley de esta Comunidad Autónoma establezca, con carácter preceptivo, la audiencia de las asociaciones, federaciones o confederaciones de los consumidores y usuarios.

**Artículo 38.** Funciones del Consejo Aragonés de los Consumidores y Usuarios.

1. Al Consejo Aragonés de los Consumidores y Usuarios le corresponden las siguientes funciones:

- a. Proponer a las asociaciones, federaciones, confederaciones o cooperativas integradas en el mismo para participar en los órganos colegiados, organismos y entidades públicas o privadas, de ámbito autonómico, en los que deben estar representados los consumidores y usuarios.
- b. Formular cuantas propuestas sean consideradas de interés en materia de defensa de los derechos de los consumidores y asesorar a los órganos de la Administración autonómica con competencias en materia de consumo.
- c. Solicitar información a las Administraciones Públicas competentes sobre materias de interés general o sectorial que afecten a los consumidores y usuarios.
- d. Llevar a cabo estudios específicos sobre consumo, mercados y abastecimiento de productos y servicios.

e. Cuantas funciones le sean asignadas por otras disposiciones.

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

**Artículo 39.** Procedimiento de actuación. Las normas relativas al procedimiento de elección de sus miembros y funcionamiento del Consejo Aragonés de los Consumidores y Usuarios se establecerán reglamentariamente.

### TÍTULO III.

#### SITUACIONES DE INFERIORIDAD, SUBORDINACIÓN E INDEFENSIÓN.

**Artículo 40.** Principio general.

Las Administraciones Públicas en Aragón, en el ámbito de sus respectivas competencias, promoverán y desarrollarán las medidas adecuadas para evitar y suplir las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que puedan encontrarse, individual o colectivamente, los consumidores y usuarios.

**Artículo 41.** Colectivos especialmente protegidos.

A efectos de lo dispuesto en el **artículo anterior**, se consideran colectivos especialmente protegidos, dadas las circunstancias especiales que en los mismos concurren, los menores, mujeres en estado de gestación, ancianos, enfermos y disminuidos en general.

### TÍTULO IV.

#### INFRACCIONES, SANCIONES E INSPECCIÓN.

##### CAPÍTULO I. DE LAS INFRACCIONES.

**Artículo 42.** Principio general.

Las infracciones administrativas en materia de defensa de consumidores y usuarios serán objeto de sanción por parte de los órganos competentes de la Diputación General de Aragón, ajustándose al procedimiento sancionador vigente, y previa instrucción del

oportuno expediente, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que pudieran concurrir.

**Artículo 43.** Tipificación y calificación de infracciones.

1. Constituyen infracciones administrativas en materia de defensa de consumidores y usuarios las acciones u omisiones de los distintos sujetos responsables que se tipifican a continuación:

1. El incumplimiento o transgresión de los requisitos, condiciones, obligaciones o prohibiciones de carácter sanitario establecidos por las normas estatales o las propias de la Comunidad Autónoma de Aragón.
2. El incumplimiento o transgresión de los requerimientos previos que formulen las autoridades sanitarias para situaciones específicas, a fin de evitar contaminaciones o circunstancias nocivas de otro tipo que puedan resultar gravemente perjudiciales para la salud pública.
3. Las acciones u omisiones que produzcan o puedan producir riesgo o daño efectivo para la salud de los consumidores o usuarios, ya sea en forma consciente o deliberada, sea por incurrir en cualquier grado de negligencia o abandono, en su caso, de las precauciones exigidas en los productos, actividades, servicios o instalaciones de que se trate.
4. El incumplimiento o transgresión de las normas reguladoras de precios y de condiciones técnicas de venta y transacciones comerciales, en especial la imposición injustificada de condiciones de contratación que impliquen la inclusión necesaria en los contratos de prestaciones no solicitadas o cantidades mínimas, la venta al público de bienes o la prestación de servicios a precios superiores a los máximos legalmente establecidos, o cualquier otro tipo de intervención o actuación que suponga un incremento abusivo de los precios o márgenes comerciales.
5. 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 productos no solicitados, o la de prestarle o prestar él un servicio no pedido o no ofrecido.
6. La ocultación al consumidor o usuario de parte del precio mediante formas de pago o prestación no manifiesta o mediante rebajas en la calidad o cantidades reales respecto a las prestaciones aparentemente convenidas.
7. 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 habitual, así como cualquier forma de discriminación con respecto a las referidas demandas.
8. La obstrucción o negativa a facilitar o suministrar las facturas o documentos acreditativos correspondientes a la transacción realizada cuando el consumidor o usuario lo solicite o, en otro caso, sea preceptivo por disposición legal o reglamentaria de la normativa estatal o de la Comunidad Autónoma de Aragón, y la obstrucción o negativa a entregar un presupuesto previo por escrito, debidamente explicado, en las ofertas

- de servicios en la medida en que sea compatible con las características de los mismos.
9. El incumplimiento o transgresión de las normas relativas a registro, control, normalización, homologación o tipificación, etiquetado, manipulación, envasado, depósito y almacenaje, embalaje, transporte, suministro, distribución, información y publicidad sobre bienes, servicios y sus precios.
  10. 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 y como garantía para la protección del consumidor y usuario.
  11. El incumplimiento de las disposiciones sobre seguridad en cuanto afecten o puedan suponer un riesgo para el consumidor o usuario, así como el incumplimiento de las obligaciones establecidas en el **artículo 7 de esta Ley**.
  12. El incumplimiento de las disposiciones sobre crédito al consumo.
  13. El suministro de información falsa o inexacta o que induzca a error, la obstrucción o negativa a proporcionar o suministrar datos o a facilitar las funciones de información, vigilancia o inspección y, en especial, las encaminadas a evitar las tomas de muestras o impedir la eficacia de la inspección, la manipulación, traslado o disposición de cualquier forma de mercancía cautelarmente intervenida, así como el incumplimiento de las medidas cautelares y definitivas que los órganos competentes en materia de consumo de la Diputación General de Aragón acuerden por razones de seguridad y la obstrucción al ejercicio de las facultades previstas en el apartado 3 del **artículo 8 de esta Ley**.
  14. Toda conducta que por acción u omisión induzca a engaño o confusión o que impida reconocer la verdadera naturaleza del producto o servicio de que es objeto el consumo, o las condiciones en que se presta, o bien que induzca a engaño o confusión sobre la sumisión de los conflictos surgidos con ocasión de operaciones de consumo a procedimientos mediadores o de arbitraje, en especial, la negativa a someterse al sistema arbitral para la resolución de los conflictos en materia de consumo cuando el empresario haya dado publicidad al distintivo de adhesión al mismo, incluyéndolo en cualquier forma en la oferta o promoción de los bienes o servicios que pone en el mercado.
  15. La alteración, adulteración o fraude en la calidad, cantidad o en cuanto al origen de bienes o servicios susceptibles de consumo, por adición, sustracción o alteración de cualquier sustancia o elemento, de su composición o calidad, incumplimiento de las condiciones que corresponden a su naturaleza.
  16. El fraude en la garantía y en el arreglo o reparación de bienes de carácter duradero, por incumplimiento de las normas que regulen la materia o por insuficiencia de repuestos o de la asistencia técnica en relación con la ofrecida al consumidor en el momento de la adquisición de tales bienes.

17. El fraude en la prestación de toda clase de servicios, de forma que se incumplan las condiciones de calidad, cantidad, intensidad o naturaleza de los mismos, con arreglo a la categoría con que éstos se ofrecen.
  18. En general, el incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en la legislación estatal o de la Comunidad Autónoma de Aragón en materia de defensa de los consumidores y usuarios.
2. Las infracciones tipificadas en el apartado anterior se calificarán como leves, graves y muy graves atendiendo a los criterios de riesgo para la salud y seguridad de las personas, cuantía del beneficio ilícito obtenido, el volumen de ventas, el perjuicio económico grave y considerable que la infracción haya podido ocasionar al consumidor y usuario, gravedad de la alteración social producida, posición de predominio del infractor en un sector del mercado, generalización de la infracción, grado de intencionalidad y reincidencia.
3. Serán consideradas infracciones leves:
- a. La comisión de infracciones previstas en el apartado anterior cuando el sujeto responsable incurra en negligencia que no pueda calificarse de grave, atendiendo a la diligencia que le es exigible.
  - b. El incumplimiento o desatención de los requerimientos realizados por la autoridad administrativa.
  - c. En general, la comisión de alguna de las infracciones previstas en este artículo cuando merezcan la calificación de leves o no proceda su calificación como graves o muy graves
- atendiendo a los criterios establecidos.
4. Serán consideradas infracciones graves:
- a. La comisión de alguna de las infracciones calificadas como leves cuando concurren de forma grave las circunstancias previstas en este apartado.
  - b. La comisión de tres infracciones leves en el período de dos años.
  - c. El reiterado incumplimiento de los requerimientos que formule la autoridad administrativa.
  - d. La comisión de una infracción leve, cuando la misma afecte o pueda afectar previsiblemente a un número considerable de los consumidores o usuarios receptores del bien o servicio puesto en el mercado por el infractor.
  - e. La comisión de alguna de las infracciones previstas en este artículo cuando incurran en negligencia grave o intencionalidad.
5. Serán consideradas infracciones muy graves:
- a. La comisión de alguna de las infracciones calificadas como graves cuando concurren de forma muy grave las circunstancias previstas en este apartado.
  - b. La comisión de tres o más infracciones graves en el período de dos años.
  - c. La comisión de una infracción grave cuando la misma afecte o pueda afectar previsiblemente a la mayoría de los consumidores o usuarios receptores del bien o servicio puesto en el mercado por el infractor.
6. Las infracciones leves y graves serán calificadas, respectivamente, de graves y muy graves cuando el infractor goce de una posición significativamente ventajosa en el mercado o bien obtenga unos beneficios

desproporcionados mediante la comisión de tales infracciones.

**Artículo 44. Sujetos responsables.**

Son sujetos responsables, a los efectos de esta Ley, las personas físicas o jurídicas que, realizando actividades de producción, importación, exportación, manipulación, almacenamiento, depósito, distribución, suministro, preparación, venta, prestación o cualquier otra actividad destinada a producir, facilitar o expender bienes muebles o inmuebles, productos y servicios, incurran en las acciones u omisiones tipificadas como infracciones administrativas en el presente capítulo.

**Artículo 45. Prescripción de las infracciones.**

1. Las infracciones a que se refiere la presente Ley prescribirán:

- a. Las tipificadas como muy graves, a los tres años.
- b. Las tipificadas como graves, a los dos años.
- c. Las tipificadas como leves, al año.

2. Los plazos señalados en el número anterior se computarán a partir del día en que se cometa la infracción.

Interrumpirá los plazos de prescripción señalados la iniciación, con conocimiento del interesado, del procedimiento sancionador, reanudándose el plazo de prescripción si el expediente sancionador estuviera paralizado más de un mes por causa no imputable al presunto responsable. En las infracciones derivadas de una actividad continuada, la fecha inicial del cómputo será la de la conclusión de dicha actividad o, en su defecto, la del último acto con que la infracción se consume.

3. Caducará la acción para perseguir las infracciones cuando, conocida por la Administración la existencia de una infracción y finalizadas las diligencias dirigidas al esclarecimiento de los

hechos, hubiera transcurrido un año sin que el órgano administrativo competente hubiera ordenado iniciar el procedimiento sancionador.

## **CAPÍTULO II. DE LAS SANCIONES.**

**Artículo 46. Concepto y graduación de las sanciones.**

1. Las infracciones tipificadas en la presente Ley serán sancionadas con multas, cuya cuantía se establecerá de acuerdo con la siguiente graduación:

- a. Para las infracciones leves, hasta un máximo de 500.000 pesetas.
- b. Para las infracciones graves, entre 500.001 y 2.500.000 pesetas, y podrán rebasar dicha cantidad máxima hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los bienes, productos o servicios objeto de la infracción.
- c. Para las infracciones muy graves, entre 2.500.001 y 100.000.000 de pesetas, y podrán rebasar dicha cantidad máxima hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los bienes, productos o servicios objeto de la infracción.

2. Las infracciones muy graves que supongan un alto riesgo para la salud y la seguridad de las personas, un grave y considerable perjuicio económico, o bien tengan una importante repercusión social, o se aprecie en ellas un comportamiento especulativo por parte del infractor podrán ser sancionadas igualmente con el cierre temporal de la empresa, establecimiento o instalación en el que se haya procedido a la infracción por un plazo máximo de cinco años, siendo de aplicación en tal caso lo prevenido al respecto por la legislación laboral. En caso de reincidencia, se podrá proceder a la clausura definitiva de dicha empresa, establecimiento o instalación.

3. No tendrán carácter de sanción las medidas contempladas en el apartado 3 del **artículo 8 de esta Ley**, adoptadas en los supuestos de

riesgo para la seguridad y salud de los consumidores y usuarios.

4. Las cuantías establecidas en este artículo podrán ser revisadas y actualizadas periódicamente por la Diputación General, de acuerdo con la variación que experimenten los índices de precios al consumo.

**Artículo 47.** Efectos accesorios de las sanciones.

1. La autoridad a quien corresponda resolver el expediente sancionador podrá acordar, como efectos accesorios de las correspondientes sanciones y con independencia de las mismas, las medidas siguientes:

- a. El decomiso de la mercancía falsificada, fraudulenta, no identificada o que entrañe o pueda entrañar riesgo para el consumidor, corriendo por cuenta del infractor todos los gastos que se originen como consecuencia de ello.
- b. La inhabilitación del infractor para contratar con las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma durante un período máximo de cinco años.
- c. En el supuesto de infracciones muy graves:
  - o La supresión, cancelación o suspensión de cualquier clase de medida de ayuda o fomento que hayan acordado otorgar al infractor las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma.
  - o La imposibilidad del infractor para obtener cualquier tipo de subvención o ayuda concedida por las

Administraciones Públicas en la Comunidad Autónoma durante un período máximo de tres años.

d. La reparación a cargo del infractor del daño causado al medio ambiente.

2. Para la imposición de las medidas descritas en el apartado anterior, éstas habrán de ser expresamente declaradas por la autoridad competente en el acto de resolución de la misma junto con la sanción a la que acompañan.

**Artículo 48.** Publicidad de las sanciones.

Por razones de ejemplaridad y siempre que se trate de infracciones graves o muy graves que hayan adquirido firmeza en la vía administrativa, la autoridad que resuelva el expediente sancionador podrá acordar, a cargo del infractor, la publicación de las sanciones impuestas como consecuencia de lo dispuesto en esta Ley, así como los nombres, apellidos, denominación o razón social de las personas físicas o jurídicas responsables y la índole y naturaleza de las infracciones cometidas. Dicha publicación se llevará a cabo en el *Boletín Oficial de Aragón* y en el de la provincia en la que se halle domiciliado o resida habitualmente el infractor, o donde hayan surtido o puedan surtir efecto las referidas infracciones y a través de los medios de comunicación social que se consideren oportunos.

**Artículo 49.** Medidas cautelares.

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos anteriores del presente capítulo, la autoridad competente para la incoación del expediente sancionador podrá decretar, de forma cautelar y sin que revistan el carácter de sanción, todas o alguna de las medidas siguientes:

- a. La clausura o cierre temporal de las empresas, establecimientos, instalaciones o servicios implicados en la presunta infracción, cuando la continuidad en su funcionamiento entrañase o pudiese entrañar riesgos para los consumidores y usuarios.

- b. La retirada temporal del mercado de los bienes, productos o servicios objeto de la infracción, cuando su permanencia en el mismo entrañase o pudiese entrañar riesgos para los consumidores y usuarios.
- c. En el supuesto de infracciones muy graves, el precinto y depósito de los bienes, productos, instrumentos, herramientas y demás objetos que constituyan la base indispensable para la realización de la infracción a sancionar.
- c. El Consejero del Departamento competente en materia de consumo para las infracciones muy graves.
- d. El Gobierno de Aragón, para las infracciones muy graves y sus correspondientes sanciones, en las que concurran todas o alguna de las circunstancias establecidas en el apartado 5 del **artículo 43**.

2. Las medidas descritas en el número anterior podrán ser revocadas durante la tramitación del expediente cuando las circunstancias así lo aconsejen en función de la naturaleza de los objetos intervenidos, de la situación de riesgo existente o de la gravedad de la infracción cometida.

**Artículo 50.** Órganos administrativos competentes.

1. Corresponderá a los Jefes de los Servicios Provinciales de Huesca, Teruel y Zaragoza del Departamento competente en materia de consumo, ordenar la incoación del oportuno expediente sancionador, designando al efecto el instructor del mismo.

2. Los órganos competentes para la resolución de expedientes sancionadores, así como para la imposición de sanciones, serán los siguientes:

- a. Los Jefes de los Servicios Provinciales del Departamento competente en materia de consumo, para las infracciones leves.
- b. El Director general competente en materia de consumo para las infracciones graves.

**Artículo 51.** Procedimiento sancionador aplicable.

El procedimiento sancionador a seguir para sancionar las infracciones tipificadas en la presente Ley será el establecido con carácter general en la normativa de la Comunidad Autónoma de Aragón para la imposición de sanciones, y en todo lo no expresamente regulado por aquélla, en la legislación estatal al respecto.

**Artículo 52.** Prescripción de las sanciones.

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

2. Las sanciones impuestas a las infracciones tipificadas en la presente Ley prescribirán en los siguientes plazos:

- a. Las sanciones impuestas por infracciones muy graves, a los tres años.
- b. Las sanciones impuestas por infracciones graves, a los dos años.
- c. Las sanciones impuestas por infracciones leves, al año.

3. Los efectos accesorios de las sanciones regulados en el **artículo 47 de la presente Ley**, en el caso de que exista riesgo para la seguridad y la salud de las personas, podrán llevarse a cabo aunque haya transcurrido el plazo de prescripción de dicha sanción.

### **CAPÍTULO III.**

#### **DE LA INSPECCIÓN DE CONSUMO.**

**Artículo 53.** Inspección de Consumo.

1. Corresponden al Departamento que tenga asignadas las competencias en materia de defensa de los consumidores y usuarios las

funciones de información, asesoramiento y comprobación del cumplimiento de la legislación vigente en materia de consumo en el ámbito de las competencias de la Comunidad Autónoma de Aragón, a cuyo fin podrá desarrollar las actuaciones inspectoras precisas.

2. Los funcionarios adscritos a la Inspección de Consumo, en el ejercicio de sus competencias y funciones, tendrán el carácter de agentes de la autoridad y podrán colaborar y contar con la colaboración de otras inspecciones técnicas de la Diputación General de Aragón; podrán colaborar y solicitar la colaboración de otras Administraciones Públicas en el ámbito de dichas competencias y funciones, así como de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.

3. Los servicios de inspección podrán acceder directamente a la documentación industrial, mercantil y contable de las empresas que inspeccionen cuando lo consideren necesario en el curso de sus actuaciones que, en todo caso, tendrán carácter confidencial.

4. Tanto los órganos de las Administraciones Públicas, como las empresas con participación pública, organismos oficiales, organizaciones profesionales y asociaciones de consumidores prestarán, cuando sean requeridos para ello, la información que se les solicite por los correspondientes servicios de inspección.

**Artículo 54.** Actas de inspección.

1. Los hechos que la Inspección de Consumo estime que puedan ser constitutivos de infracción administrativa serán reflejados en actas, que se extenderán en presencia del titular de la empresa o establecimiento o de su representante legal, o, en su defecto, de cualquier persona dependiente de aquél, debiéndose hacer constar en las mismas, además de las circunstancias personales del interesado

y los datos relativos a la empresa o establecimiento inspeccionado, los hechos que sirvan de base al correspondiente procedimiento sancionador.

2. Los hechos que figuren recogidos en las actas de inspección se considerarán como ciertos, salvo que del conjunto de las pruebas que se practiquen resulte que no lo son.

## **TÍTULO V. RELACIONES ENTRE LA DIPUTACIÓN GENERAL DE ARAGÓN Y LAS ENTIDADES QUE INTEGRAN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL.**

**Artículo 55.** Entidades Locales.

1. Las Entidades Locales podrán ejercer facultades de vigilancia e inspección de bienes y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado para comprobar su origen e identidad, cumplimiento de la normativa vigente en materia de precios, etiquetado, presentación y publicidad y demás requisitos que hacen referencia a sus condiciones de higiene, sanidad y seguridad, pudiendo, a estos efectos, recoger muestras de un producto o de una serie de productos para someterlos a análisis en laboratorios oficiales o en los privados debidamente acreditados.

2. El ejercicio de las facultades previstas en el apartado anterior se llevará a cabo en los términos previstos en el presente Estatuto.

**Artículo 56.** Convenios de colaboración.

Sin perjuicio de las competencias específicas que en materia de protección y defensa de consumidores y usuarios vienen ejercitando las Entidades Locales, reconocidas en la legislación sectorial estatal, en la general de régimen local y en la regulación contenida en las ordenanzas locales, al objeto de lograr la necesaria coordinación entre la Diputación General de Aragón y las Entidades Locales en el ejercicio por éstas de las facultades reconocidas en el presente Estatuto, se celebrarán convenios de colaboración en los que se concretarán los mecanismos de asistencia personal y material recíproca y de intercambio de información, todo ello en el marco de las directrices de planificación y de

programación general que en materia de consumo diseñe la Diputación General.

**DISPOSICIÓN DEROGATORIA.**

Quedan derogadas cuantas disposiciones se opongan a lo dispuesto en esta Ley.

**DISPOSICIÓN FINAL.**

Se autoriza a la Diputación General de Aragón para que dicte las disposiciones reglamentarias pertinentes para el desarrollo de esta Ley.

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

Zaragoza, 30 de octubre de 1997.

Santiago Lanzuela Marina,  
Presidente.