

LEY 5/1985, de 8 de julio, de los Consumidores y Usuarios en Andalucía.

EL PRESIDENTE DE LA JUNTA DE ANDALUCIA A TODOS LOS QUE LA PRESENTE VIEREN, SABED:

Que el Parlamento de Andalucía ha aprobado y yo, en nombre del Rey y por autoridad que me confieren la Constitución y el Estatuto de Autonomía, promulgo y ordeno la publicación siguiente

LEY

## EXPOSICION DE MOTIVOS

La presente Ley viene a dar cumplida respuesta, de una parte, al mandato establecido en el artículo 51 de la Constitución Española, que encomienda a los poderes públicos la defensa de los consumidores y usuarios, la promoción de la información y la educación de los mismos, el fomento y audiencia de sus organizaciones; y de otra, al ejercicio de la competencia exclusiva de defensa del consumidor y el usuario, que el artículo 18.1.6. del Estatuto de Autonomía atribuye a la Comunidad Autónoma de Andalucía, de acuerdo con las bases y la ordenación de la actuación económica general y la política monetaria del Estado en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131 y 149.1.11 y 13 de la Constitución.

La protección del consumidor goza ya de amplia tradición en los países de nuestro entorno geográfico y cultural, siendo objeto de especial atención por Organizaciones Supranacionales como el Consejo de Europa, la OCDE y, en especial, la Comunidad Económica Europea, que la constituye en uno de los objetivos prioritarios de la política comunitaria, cuyas directrices y recomendaciones encomiendan la adopción de medidas concretas en orden a la declaración y regulación de los derechos que afectan a los consumidores y usuarios, sin olvidar otras acciones económicas, agrícolas, sociales, de medio ambiente, transportes y energía, por afectar, todas ellas, a la situación de aquéllos. Siendo responsabilidad de la Administración Autónoma arbitrar los medios jurídicos e instrumentales que integran una política de defensa de los consumidores, no pueden desconocerse los efectos que su adopción genera, tales como la redistribución de la renta que se deriva de la tutela del consumidor, fundamentalmente en favor de aquellos colectivos sociales más desprotegidos, el efecto modernizador de la economía y la profundización de la democracia. El objetivo de la Ley se concreta en la protección del consumidor a través de una mejora de la calidad de los bienes y servicios mediante un adecuado y efectivo control de éstos, garantizando a los ciudadanos una especial protección de los intereses económicos y sociales articulada a través de dos elementos básicos: el fomento de las asociaciones de consumidores y usuarios y la actuación de las Administraciones Públicas. Es pilar central de las concepciones que conforman esta Ley, la autodefensa de los consumidores, a través de la autoorganización de la sociedad civil en torno al tema. Se busca con ello introducir un elemento conformador de una nueva dinámica económica y social de la comunidad andaluza, dotando a las asociaciones de consumidores y usuarios de plataformas de acción eficaz y responsable, susceptibles de dar soluciones satisfactorias no sólo a los problemas generales de los consumidores, sino también a los problemas puntuales e inmediatos de los ciudadanos concretos en esta materia. Asimismo, se establecen procedimientos para que los representantes de los consumidores y usuarios puedan llegar a soluciones pactadas con los productores y suministradores de bienes y servicios, de forma que los métodos contenciosos y la intervención administrativa queden relegados a recursos últimos. Así, se pretende sentar las bases para superar el período histórico en el que las medidas de defensa de los consumidores se limitaban casi exclusivamente al intervencionalismo de los poderes públicos, a través de actuaciones de policía sanitaria y mercantil, pasando a otro más adecuado a los requerimientos del futuro, en el que aquéllas ceden su importancia a la autodefensa de los consumidores. La expansión, capacitación técnica y eficacia de las asociaciones que posibilitará el marco que crea la presente Ley no sólo contribuirá a consolidar la vertebración de la comunidad andaluza, sino que determinará un equilibrio económico-social acorde con los requerimientos de una Andalucía que afronta el comienzo del siglo XXI y que pretende salir de un nivel e subdesarrollo relativo para participar con plenitud de la integración en la Comunidad Económica Europea.

La definición de hecho de ese marco adecuado, para la promoción de la autodefensa de los consumidores, tanto en lo que se refiere a la fase de despegue definitivo como a la de la acción mantenida, es el conjunto de actuaciones e iniciativas tendentes a tal fin por parte de los poderes públicos de la comunidad andaluza. Esto se refiere a la Administración Autonómica, que tiene la responsabilidad inicial de coordinar y armonizar todas las actuaciones para garantizar su pronto reajuste al contenido de esta Ley. Pero también a las corporaciones locales que, consecuentemente con la profundización de la filosofía que inspira el Estado Autonómico, cada vez irán asumiendo con mayor intensidad estas acciones que, aunque se pretende que en un plazo razonable sean subsidiarias de la propia sociedad civil, no por ello dejan de resultar imprescindibles, especialmente en los momentos iniciales.

Por ello, la Ley contiene un mandato que afecta no sólo directamente a los organismos que asumen la defensa de los consumidores y usuarios, sino que también extiende su ámbito de aplicación sobre diversas instituciones públicas de la comunidad andaluza que, por su actividad, guardan una relación directa con aquellas, y que deben ser instrumento de una política radicalmente innovadora en la materia. Asimismo se arbitran medidas de articulación y colaboración con las Administraciones Locales en un importante esfuerzo para la constitución de una red integrada de dispositivos de apoyo al consumidor, con la evidente finalidad de un acercamiento de los servicios públicos al ciudadano.

## CAPITULO PRIMERO

### Objeto, principios informadores y ámbito de aplicación

Artículo primero. Constituye el objeto de esta Ley la defensa de los consumidores y usuarios en la Comunidad Autónoma de Andalucía, en cumplimiento del mandato establecido en el artículo 51.1 y 2 de la Constitución Española, y del ejercicio de la competencia exclusiva que el artículo 18.1.6. del Estatuto de Autonomía de Andalucía confiere a la Junta de Andalucía.

Artículo 2. 1. A los efectos de lo dispuesto en el artículo anterior, los poderes públicos de la Junta de Andalucía garantizarán con medidas eficaces la defensa de los consumidores y usuarios, dentro del ámbito de su jurisdicción y competencia.

2. La Junta de Andalucía velará especialmente y colaborará, de acuerdo con la legislación vigente, por la defensa de los consumidores y usuarios en situaciones catastróficas o de emergencia, o de perturbación grave en el abastecimiento o suministro de bienes de primera necesidad y de servicios esenciales para la comunidad.

Artículo 3. 1. A los efectos de esta Ley, son consumidores y usuarios las personas físicas o jurídicas que adquieran, utilicen o disfruten como destinatarios finales, productos, bienes o servicios, actividades o funciones independientemente del carácter individual o social, público o privado, de quienes los produzcan, suministren o los emanen.

2. No tendrán la consideración de consumidores y usuarios las personas físicas o jurídicas que, sin constituirse en destinatarios finales, adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios con el fin de integrarlos en la organización o ejercicio de una actividad empresarial, profesional o de prestación de servicios, incluidos los públicos.

3. A los efectos de esta Ley son destinatarios finales:

a) Las personas físicas que adquieran, utilicen o disfruten bienes, productos o servicios cuya exclusiva finalidad sea el uso o disfrute personal, familiar o doméstico.

b) Las personas jurídicas que adquieran, utilicen o disfruten bienes, productos o servicios destinados de forma desinteresada, gratuita o sin ánimo de lucro a sus trabajadores, socios o miembros o para ellas mismas.

c) Las entidades asociativas sin personalidad jurídica que adquieran, utilicen o disfruten bienes, productos o servicios sin ánimo de lucro.

## CAPITULO SEGUNDO

### Derechos de los consumidores y usuarios

Artículo 4. Son derechos de los consumidores y usuarios, en el ámbito de la aplicación de esta Ley:

1. La efectiva protección frente a las actuaciones que por acción u omisión ocasionen riesgos o daños que puedan afectar a la salud o a la seguridad de los consumidores y usuarios.
2. La protección, reconocimiento y realización de sus legítimos intereses económicos y sociales.
3. La indemnización y reparación efectiva de daños y perjuicios producidos en los bienes, derechos o intereses que esta Ley tutela, de conformidad con la legislación vigente.
4. La constitución de organizaciones y asociaciones de consumidores y usuarios a través de las cuales ejercerán:
  - a) La participación en las actividades de las instituciones públicas andaluzas que directamente les afecten.
  - b) La audiencia en consulta, para la elaboración de las disposiciones de carácter general que puedan interesarles o afectarles, y en los términos legalmente establecidos.
  - c) La representación de los derechos e intereses reconocidos y protegidos en esta Ley.
5. La información veraz, suficiente, comprensible, objetiva y racional sobre las operaciones y sobre los bienes, productos y servicios susceptibles de uso y consumo, objeto de éstos de acuerdo con la normativa vigente.
6. La educación y formación en relación con todas las materias que puedan afectarles como consumidores y usuarios.
7. La especial protección en aquellas situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que puedan encontrarse individual o colectivamente.

Artículo 5. La exclusión voluntaria de la presente Ley, la renuncia previa a los derechos e intereses en ella reconocidos y los actos en fraude de la misma serán nulos de pleno derecho.

## CAPITULO TERCERO

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

Artículo 6. 1. Los bienes, productos y servicios destinados a los consumidores y usuarios en Andalucía deberán estar elaborados y ser suministrados o prestados de conformidad con la normativa vigente, de modo que no presenten previsiblemente peligro para la salud y la seguridad física. En caso contrario deberán ser retirados, suspendidos o inmovilizados por procedimientos eficaces.

2. Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Andalucía velarán para que los consumidores y usuarios conozcan las condiciones y modos de consumo o empleo de los bienes, productos y servicios, de manera que con su adecuada observancia no se puedan originar previsibles riesgos o daños.

Artículo 7. Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Andalucía ejercerán la adecuada vigilancia y control al objeto de prevenir y sancionar la elaboración, utilización y circulación en su territorio de sustancias, bienes, productos y servicios que no cumplan las condiciones reglamentariamente exigidas para garantizar la salud y la seguridad de los consumidores y usuarios, de acuerdo con la legislación vigente.

Artículo 8. 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 aquéllos que por sus singulares características resulten básicos para los consumidores.

Artículo 9. Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Andalucía, sin perjuicio

de las que en cada caso puedan adoptarse, ejercerán medidas de vigilancia especial y permanente para asegurar el cumplimiento de la normativa reguladora sobre:

- a) La calidad higiénico-sanitaria de los alimentos y bebidas y de los establecimientos donde se elaboren, almacenen o expedan.
- b) El origen, distribución y utilización de los productos tóxicos y sustancias peligrosas.
- c) La seguridad, salubridad e higiene en materia de vivienda e instalaciones de éstas de los servicios comunitarios, tales como fluido eléctrico, gas, agua, saneamiento y ascensor, así como prevención y extinción de incendios.
- d) La seguridad y calidad de los medios de transportes públicos de personas o mercancías y, en particular, del transporte escolar.
- e) La seguridad en restaurantes, bares, discotecas, cines, teatros, escuelas y demás lugares de uso o disfrute comunitario.
- f) La composición, grado de inflamabilidad, toxicidad y normas de uso de los productos textiles, así como la seguridad de los juguetes.

## CAPITULO CUARTO

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

Artículo 10. En el ámbito de esta Ley, la Junta de Andalucía comprometerá su política social y económica a la consecución de la máxima satisfacción y respeto de los derechos e intereses legítimos de los consumidores y usuarios.

Artículo 11. Para la justa protección y adecuada satisfacción de los legítimos intereses de los consumidores y usuarios, los órganos competentes de la Junta de Andalucía adoptarán las medidas precisas para:

1. Asegurar el reconocimiento y apoyo en la Comunidad Autónoma de Andalucía del colectivo formado por los consumidores y usuarios como grupo social y económico, con vistas a su participación activa, representación y audiencia.
2. Tutelar a los consumidores y usuarios en el ejercicio de su libertad de acceso al mercado, así como en la libre aceptación de las ofertas y promesas al público de bienes o servicios en condiciones de igualdad de trato, especialmente en caso de monopolio o de posición de dominio en el mercado.
3. Garantizar el justo equilibrio de prestaciones en las relaciones económicas de los consumidores y usuarios con la Administración Pública andaluza o con entidades o empresas, públicas o privadas, gestoras de servicios públicos dependientes de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
4. Solicitar de los órganos y autoridades competentes, encargados de controlar y sancionar la actividad publicitaria, el efectivo ejercicio de sus funciones conforme a la legislación vigente, de modo que los consumidores y usuarios sean destinatarios de una publicidad sujeta a los principios de legalidad, veracidad, y autenticidad.

Artículo 12. Los órganos competentes en materia de consumo, sin perjuicio de las atribuidas a otros órganos y de acuerdo con la normativa vigente, vigilarán y desarrollarán sistemas de control a fin de conseguir en Andalucía:

- a) La exactitud en el peso y medida de los bienes y el correcto suministro de los servicios.
- b) La exposición y transparencia de los precios al contado o a plazos, y de las condiciones económicas o negociales de los servicios postventa ofrecidos en la adquisición de bienes duraderos.
- c) La legalidad de los precios de los repuestos de los bienes al aplicarlos en las reparaciones y mano de obra, traslado y visita.

- d) La adecuación estricta a la normativa vigente sobre régimen de comprobación, reclamación, garantía y posibilidad de renuncia o devolución que se ofrezca, prometa o estipule con los consumidores y usuarios.
- e) La efectividad y satisfacción del derecho de los consumidores y usuarios a un adecuado servicio técnico y la existencia de repuestos durante un plazo determinado y razonable en la contratación de bienes de naturaleza duradera.
- f) El derecho a la entrega de presupuestos previos, clara y debidamente explicados, en la prestación de servicios técnicos de reparación o mantenimiento de bienes de naturaleza duradera.
- g) El derecho a la entrega del documento original o copia acreditativa de las transacciones comerciales o de la correspondiente factura, contraseña, recibo, justificante, sellados y firmados, extendidos con claridad y sencillez, y debidamente desglosados. En caso de venta o contratación de bienes, productos y servicios con carácter masivo y ordinario, se vigilará y controlará la entrega de billetes mecanizados en los que han de constar necesariamente los datos identificativos del negocio o establecimiento y los signos o claves de los productos o servicios contratados o adquiridos.
- h) La efectiva aplicación y estricto cumplimiento de las disposiciones vigentes referentes a la elaboración, distribución, información, publicidad, promoción, oferta y venta de bienes, productos y servicios.
- i) La elección, por parte del consumidor y usuario, del sistema de pago correspondiente, sin perjuicio de la cuantía mínima que reglamentariamente se establezca para los pagos periódicos en caso de domiciliación bancaria.

## CAPITULO QUINTO

### Derecho de información

Artículo 13. A los efectos de dar protección jurídica al derecho contemplado en este capítulo las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Andalucía adoptarán medidas eficaces dirigidas a:

- a) Facilitar a los consumidores y usuarios toda clase de información sobre materias o aspectos que les afecten o interesen directamente y, de modo particular, sobre la constitución de viviendas en régimen de licencia y de inspección o de protección oficial.
- b) Tutelar a los consumidores y usuarios frente a las prácticas, métodos y sistemas de publicidad, promoción o comunicación que atenten contra la libre y racional elección entre las ofertas concurrentes en el mercado, sin perjuicio de la aplicación de la normativa vigente.
- c) Prohibir la divulgación o emisión, en los medios de comunicación social de los que sean titulares la Junta de Andalucía o las Administraciones Locales, de mensajes o comunicaciones publicitarias de carácter comercial dirigidas a los niños, y estimular la no realización de este tipo de publicidad en los medios de comunicación social andaluces de carácter privado.
- d) Promover y facilitar el acceso de los consumidores y usuarios, a través de sus organizaciones o asociaciones, a los medios de comunicación social de los que sea titular la Junta de Andalucía.
- e) En los medios de comunicación social de los que sean titulares la Junta de Andalucía y las Administraciones Locales se prohibirá la publicidad que atente a la dignidad de la mujer o de los grupos étnicos, culturales o sociales.
- f) Facilitar a los consumidores y usuarios la información necesaria que les permite identificar los bienes y servicios producidos por empresas andaluzas.

Artículo 14. 1. En la defensa de los intereses colectivos de los consumidores y usuarios, y de acuerdo con la normativa vigente, los sujetos responsables de la producción, comercialización, distribución y venta de bienes y productos o prestación de servicios están obligados a ofrecer una información veraz, suficiente y comprensible sobre las características de los mismos en lo que

afecten a su uso y consumo.

2. La obligación de informar a que se refiere el apartado anterior será igualmente exigible en el tráfico inmobiliario de viviendas que se desarrolle en la Comunidad Autónoma de Andalucía, 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 individuales como comunitarios.

3. La Junta de Andalucía garantizará y promoverá el derecho a la información en los términos anteriormente indicados.

4. Salvo en los casos en que expresamente se encuentren reglamentados, el secreto de fabricación no podrá ser invocado para incumplir la obligación de informar.

Artículo 15. Todas las quejas y reclamaciones que se presenten por escrito deberán ser contestadas por las Administraciones competentes y por los sujetos responsables comprendidos en el párrafo primero del artículo 14 mediante escrito razonado a los interesados.

Artículo 16. Los medios de comunicación social de los que sea titular la Junta de Andalucía dedicarán espacios y programas, no publicitarios, a la información de los consumidores y usuarios. En tales espacios y programas, de acuerdo con su contenido y finalidad, tendrán acceso y participación las organizaciones y asociaciones de consumidores, así como los sectores, públicos y privados, suministradores de bienes y servicios, afectados por dicho contenido y finalidad.

Artículo 17. 1. A los efectos de lo dispuesto en el artículo 13.1, se crearán Oficinas de Información al Consumidor y al Usuario de titularidad pública.

2. Las Oficinas de Información al Consumidor y al Usuario de titularidad pública son órganos de información y asesoramiento a los consumidores y usuarios en el ámbito de la Comunidad Autónoma.

3. Son funciones de estas Oficinas de Información al Consumidor:

a) La información, ayuda y orientación a los consumidores y usuarios para el adecuado ejercicio de sus derechos.

b) Recepción, registro y acuse de recibo de denuncias y reclamaciones de los consumidores y usuarios, y su remisión a entidades u órganos correspondientes.

c) Servir de cauce de mediación voluntaria en conflictos.

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

e) Suministrar, a través de los órganos de la Consejería de Salud y Consumo, la información requerida por las distintas Administraciones Públicas.

f) 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.

g) Facilitar a los consumidores y usuarios los datos referentes a registro y autorización de productos o servicios así como de los que se encuentren suspendidos, retirados o prohibidos por su riesgo o peligrosidad, sanciones firmes por infracciones contra los derechos de los consumidores y usuarios y la regulación de los precios y condiciones de productos o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

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 podrá contarse con las propuestas y colaboración de las

Asociaciones de Consumidores existentes dentro del ámbito de su actuación.

- i) Asistir a las Asociaciones de Consumidores y Usuarios así como facilitar a los consumidores y usuarios toda la información necesaria sobre la existencia y actividades de estas asociaciones, potenciando así el fomento del asociacionismo de aquéllos.
- j) Disponer de documentación técnica y jurídica sobre temas de consumo, así como potenciar su investigación y estudio.

4. Queda prohibida toda forma de publicidad expresa o encubierta en las Oficinas de Información al Consumidor y al Usuario a las que se refiere este artículo.

Artículo 18. 1. La creación y ubicación de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor y al Usuario se efectuará atendiendo a los criterios de eficacia y de mayor proximidad a los consumidores y usuarios.

2. La Junta de Andalucía fomentará especialmente la creación de Oficinas Municipales de Información al Consumidor:

- a) En las mancomunidades o agrupaciones de municipios.
- b) En todos los municipios, capitales de provincia de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- c) En los municipios de más de 20.000 habitantes.
- d) En los municipios de alto grado de población flotante, en la forma en que se establezca reglamentariamente.

Artículo 19. Las Diputaciones Provinciales, dentro de su ámbito territorial, podrán asumir la función de información a los consumidores y usuarios en aquellos Municipios donde no se dispongan de Oficinas Municipales de Información al Consumidor.

Artículo 20. La Junta de Andalucía, a través de la Consejería de Salud y Consumo, coordinará la labor de las Oficinas de Información al Consumidor y al Usuario de titularidad pública y podrá prestar a las mismas el apoyo técnico y económico necesario para su implantación y funcionamiento, en los términos que reglamentariamente se determine.

## CAPITULO SEXTO

Derecho a la educación y a la formación

Artículo 21. Para la adecuada satisfacción de los derechos de educación y formación de los consumidores y usuarios, las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Andalucía organizarán, promoverán e incentivarán, en la forma que reglamentariamente se determine, programas de educación y formación a los consumidores y usuarios en Andalucía para contribuir a:

- a) El desarrollo a la capacidad de ejercer una elección libre y racional de los bienes, productos y servicios ofertados, así como una correcta y más beneficiosa utilización de los mismos.
- b) La divulgación del conocimiento básico y elemental del funcionamiento del mercado, así como de los medios e instrumentos para ejercitar y satisfacer los derechos e intereses legítimos de los consumidores y usuarios.
- c) El desarrollo de la conciencia individual y colectiva sobre la necesidad de adecuar las pautas de consumo a la utilización racional de los recursos naturales.
- d) La divulgación de conocimientos sobre medidas de prevención de riesgos y daños que puedan derivarse del consumo de productos o de la utilización de bienes y servicios.
- e) La formación especializada de educadores y enseñantes en materia de consumo.
- f) La divulgación del conocimiento básico y elemental de la presente Ley.

Artículo 22. La Junta de Andalucía, a través de la Consejería de Educación y Ciencia, fomentará la

educación en temas de consumo, en todos los diferentes ciclos educativos, en la forma que se ajuste a la finalidad pedagógica de cada uno de los mismos.

Artículo 23. La Consejería de Salud y Consumo de la Junta de Andalucía desarrollará y coordinará programas de formación para educadores, consumidores y usuarios, y especialmente para los cuadros técnicos de las organizaciones y asociaciones de consumidores y usuarios, así como el desarrollo de actividades de especialización para el personal de las Administraciones Públicas de Andalucía vinculado al área de consumo. Las Asociaciones de Consumidores y Usuarios serán oídas en la elaboración de los citados programas.

Artículo 24. Los medios de comunicación social de los que sea titular la Junta de Andalucía dedicarán en sus respectivas programaciones espacios no publicitarios, destinados a la educación y formación de los consumidores y usuarios, en la forma que reglamentariamente se determine.

## CAPITULO SETIMO

Derecho de participación, representación y audiencia en consulta

Artículo 25. Las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios de Andalucía, constituidas de conformidad con la legislación vigente, son cauces de participación en los asuntos públicos de la Comunidad Autónoma de Andalucía que les afecten, así como de representación, consulta y defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios.

Artículo 26. 1. A los efectos de la presente Ley, se consideran organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios las constituidas conforme a la Ley de Asociaciones, cuyo objeto social determinado en los Estatutos de las mismas sea la defensa, información, educación, formación, asistencia y representación de sus asociados como consumidores y usuarios, así como la defensa de los intereses colectivos de los ciudadanos en cuanto a su condición de consumidores y usuarios en general.

2. Asimismo, se consideran asociaciones de consumidores y usuarios a los efectos de esta Ley, las entidades constituidas en Andalucía exclusivamente por consumidores y usuarios con arreglo a la Ley de Cooperativas Andaluzas que reúnan las siguientes condiciones:

- a) Incluir dentro de su objeto social, en los Estatutos, la defensa, asistencia, información, educación y formación de los mismos como consumidores y usuarios.
- b) Formar un fondo social integrado por las aportaciones de los socios y por el 15%, como mínimo, de los excedentes netos de cada ejercicio económico, destinado exclusivamente a la defensa, información, educación y formación de los socios, en materias relacionadas con el consumo.

Artículo 27. 1. Las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios de Andalucía, podrán gozar de los beneficios que les reconoce la presente Ley y sus disposiciones reglamentarias y complementarias cuando reúnan las siguientes condiciones:

- a) Figurar inscrita en el Registro Público de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Andalucía, que a tal efecto se crea en la Consejería de Salud y Consumo de la Junta de Andalucía.
- b) Aplicar los medios de fomento y ayuda, que les otorgue para tal fin, a la exclusiva defensa de los consumidores y usuarios.
- c) Tener un funcionamiento democrático en todo lo relacionado con la toma de decisiones, elección de los órganos directivos y elaboración de los programas de actividades.
- d) Cumplir los requisitos que reglamentariamente se establezcan para cada tipo de beneficios, teniendo en cuenta, entre otros, criterios de implantación territorial, número de asociados y programas de actividades a desarrollar.

2. No podrán disfrutar de los beneficios a los que alude el apartado anterior en los términos que reglamentariamente se determine, las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios que incluyan como asociados a personas jurídicas con ánimo de lucro, perciban ayudas o



subvenciones de empresas o agrupaciones de empresas suministradoras de bienes o servicios a los consumidores y usuarios, o efectúen publicidad no exclusivamente informativa de dichos bienes o servicios.

Artículo 28. Son derechos de las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios en Andalucía:

1. Ejercer las correspondientes acciones judiciales y extrajudiciales en defensa de los socios, de la asociación y de los intereses colectivos de los consumidores y usuarios en general, de conformidad con la legislación aplicable.
2. Solicitar y poder ser declaradas de utilidad pública y gozar de las correspondientes exenciones y bonificaciones fiscales legalmente establecidas.
3. Representar a los consumidores y usuarios en los Consejos de Consumo que territorialmente les correspondan, del modo que reglamentariamente se determine.
4. Solicitar y obtener información de las Administraciones Públicas de Andalucía, que las apoyarán en la consecución de sus fines, especialmente en el ámbito de la información y educación de los consumidores y usuarios.
5. Promover el ejercicio de las acciones tendentes a solicitar en procedimientos administrativos el cese de prácticas engañosas o fraudulentas en la oferta, promoción y publicidad de bienes y servicios realizadas en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
6. Exigir la rectificación pública de las comunicaciones e informaciones publicitarias engañosas o ilícitas y ejercitar en estos casos el correspondiente derecho de réplica, de acuerdo con la normativa vigente.
7. Integrarse en agrupaciones o federaciones con idénticos fines y de ámbito territorial más amplio.

Artículo 29. 1. Las organizaciones y asociaciones de consumidores y usuarios ajustarán sus actuaciones a los principios de buena fe y lealtad, no pudiendo divulgar datos que no se encuentren respaldados por acreditaciones, resultados analíticos o controles de calidad suficientemente contratados.

2. Sin perjuicio de la responsabilidad civil y penal en que pudiera incurrir las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios, será causa de supresión del apoyo oficial que reciban y de suspensión temporal o definitiva en el Registro Público de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Andalucía, la divulgación por parte de éstas de informaciones erróneas, producidas por dolo o negligencia, y que ocasionen a los fabricantes, productores o distribuidores daños o perjuicios.
3. Los suministradores de bienes o los prestadores de servicios tienen derecho a exigir rectificación pública o cesación de actividades temerarias de las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios.

4. Las asociaciones de consumidores y usuarios colaborarán con las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Andalucía en la consecución conjunta de los objetivos de la presente Ley.

Artículo 30. Las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas en Andalucía podrán estar representadas, en la forma que reglamentariamente se determine, en los organismos públicos de la Comunidad Autónoma de Andalucía, al objeto de hacer efectiva su participación en todas aquellas cuestiones que puedan afectarles directamente como tales consumidores y usuarios.

Artículo 31. 1. Las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios, radicadas en la Comunidad Autónoma de Andalucía, habrán de ser oídas en consulta en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general de la Junta de Andalucía relativas a materias que afecten directamente a los consumidores y usuarios.

2. Será preceptiva su audiencia en consulta en los siguientes casos:

- a) Elaboración de los reglamentos de aplicación de esta Ley.
- b) Propuestas de las tarifas de servicios públicos cuya competencia ostente la Junta de Andalucía.
- c) Establecimiento de las condiciones generales de los contratos de empresas que prestan servicios públicos en Andalucía en régimen de monopolio.
- d) En los supuestos en que por Ley se establezcan.

3. Se entenderá cumplido el preceptivo trámite de audiencia respecto de ellas, cuando las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios se encuentren representadas en los órganos colegiados que informen o participen en la elaboración de las disposiciones normativas o adopción de actos administrativos. En los demás casos, la notificación o comunicación a efecto de ser oídas se dirigirán a la asociación, federación o agrupación designada o designadas mediante un sistema electivo entre las inscritas en el Registro Público de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Andalucía, en la forma que reglamentariamente se determine.

4. Las asociaciones empresariales, radicadas en la Comunidad Autónoma de Andalucía, serán oídas en consulta en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general relativas a materias que les afecten directamente, y de acuerdo con las especificaciones establecidas en el apartado anterior.

Artículo 32. El Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía fomentará la colaboración entre organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios, sindicatos de trabajadores y las organizaciones empresariales de Andalucía.

## CAPITULO OCTAVO

Situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión

Artículo 33. Los órganos y servicios de la Junta de Andalucía competentes en materia de consumo promoverán las medidas adecuadas para suplir las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que puedan encontrarse individual o colectivamente los consumidores y usuarios en Andalucía.

Artículo 34. 1. La Junta de Andalucía potenciará en las áreas y comarcas económicamente deprimidas el ejercicio de sus competencias y funciones de información, inspección, prevención y sanción en materia de consumo.

2. Asimismo, se fomentará la adopción de medidas eficaces para facilitar el desplazamiento por zonas urbanas, utilización de transportes y servicios públicos a los ancianos y disminuidos físicos y sensoriales.

## CAPITULO NOVENO

Infracciones y sanciones

Artículo 35. 1. Las infracciones administrativas en materia de consumo que atentaren contra los derechos e intereses legítimos de los consumidores y usuarios ubicados en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma serán objeto de incoación de expediente por los órganos competentes de la Junta de Andalucía, que no se inhibirán a favor de otras Administraciones Autonómicas, y para lo que se ajustarán al procedimiento sancionador vigente.

2. Son órganos competentes para la imposición de sanciones e incoación de expedientes:

- a) El Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía, para la imposición de sanciones de hasta cien millones de pesetas, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quintuplo del valor de los productos o servicios objeto de la infracción.
- b) El Consejero de Salud y Consumo de la Junta de Andalucía, para la imposición de sanciones de

hasta dos millones quinientas mil pesetas.

c) El Director General de Consumo de la Junta de Andalucía, para la imposición de sanciones de hasta un millón de pesetas.

d) Los Delegados provinciales de la Consejería de Salud y Consumo, para la incoación de expedientes e imposición de sanciones de hasta cien mil pesetas.

3. El Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía podrá acordar como medida cautelar, la suspensión temporal de las actividades de empresas radicadas en Andalucía.

Artículo 36. La clasificación de infracciones y régimen de graduación de las sanciones se llevará a efecto de conformidad con lo establecido en la legislación general vigente.

Artículo 37. Se suspenderá la tramitación del expediente administrativo que hubiere sido incoado si por los mismos motivos se hubiese instruido causa penal ante los Tribunales de Justicia, y en tanto éstos no resuelvan, se mantendrán en todo caso las medidas cautelares adoptadas para la salvaguarda de la salud y de la seguridad de las personas.

Artículo 38. 1. El personal adscrito a la Dirección General de Consumo de la Junta de Andalucía, en el ejercicio de sus funciones de vigilancia y control, tendrá la consideración de autoridad, y estará facultado para requerir y examinar cuantos elementos puedan contribuir a un mejor cumplimiento de su misión.

2. Lo establecido en el apartado anterior se entenderá sin perjuicio de las facultades de inspección atribuidas a otros órganos de distintas Administraciones Públicas, que coordinarán su labor para una mayor eficacia en la gestión.

Artículo 39. De conformidad en lo establecido en el artículo 72 del Estatuto de Autonomía de Andalucía, la Junta de Andalucía podrá celebrar convenios con el Estado u otras Comunidades Autónomas para lograr una más adecuada y eficaz actividad inspectora y sancionadora en materia de consumo.

## CAPITULO DECIMO

### El Consejo Andaluz de Consumo

Artículo 40. 1. Previa audiencia de los sectores interesados, se crea el Consejo Andaluz de Consumo, que estará integrado, en la forma que reglamentariamente se determine, por una representación de las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios, de las organizaciones empresariales y de las Administraciones Públicas radicadas en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

2. El Consejo Andaluz de Consumo asumirá funciones consultivas, de mediación y arbitraje en materia de defensa de los consumidores y usuarios, cuando las cuestiones planteadas excedan el ámbito provincial, o cuando se eleven al mismo por los Consejos de Consumo de ámbito territorial más restringido.

3. En el ejercicio de su función arbitral el Consejo Andaluz de Consumo atenderá y resolverá con carácter vinculante y ejecutivo, para ambas partes, las quejas o reclamaciones de los consumidores y usuarios, siempre que no existan indicios racionales de delito, atentado contra la salud, lesión o muerte. Quedará siempre a salvo lo que corresponda a la competencia de los Juzgados y Tribunales.

4. El sometimiento de las partes a este sistema arbitral será voluntario y deberá constar expresamente por escrito.

5. El Consejo Andaluz de Consumo podrá delegar las funciones consultivas y de mediación en órganos subordinados de ámbito sectorial que pudieran establecerse.

6. Reglamentariamente se establecerán los procedimientos de actuación del Consejo Andaluz de Consumo.

Artículo 41. 1. En cada provincia de la Comunidad Autónoma de Andalucía se crea un Consejo Provincial de Consumo, que asumirá funciones consultivas, de mediación y arbitraje en materia de defensa de los consumidores y usuarios, dentro de su ámbito territorial, y de forma análoga al Consejo Andaluz de Consumo.

2. Reglamentariamente se determinará la composición y procedimiento de actuación de los Consejos Provinciales de Consumo.

#### DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera 1. A los efectos de lo previsto en la presente Ley, reglamentariamente se adoptarán las medidas necesarias para completar la red integrada de laboratorios públicos de la Comunidad Autónoma de Andalucía. A tal fin, los laboratorios y otros dispositivos técnicos de apoyo a la defensa del consumidor, que dependan de las Administraciones Locales, estarán coordinados por la Junta de Andalucía, ajustándose a los criterios de planificación que por la misma se establezcan.

2. La Junta de Andalucía podrá concertar, además, y a través de la Consejería de Salud y Consumo, la colaboración técnica con laboratorios y entidades dependientes de instituciones o corporaciones públicas o privadas para el mejor desarrollo de sus funciones, en orden a la eficaz protección y defensa de los consumidores y usuarios.

Segunda. La Junta de Andalucía podrá delegar en las distintas entidades locales incluidos en su estructura territorial, competencias en materia de defensa de los consumidores y usuarios, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 3/1983, de 1 de junio, de Organización Territorial de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

#### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera. Anualmente, durante un período de tres años, el Consejo de Gobierno presentará Memoria de la actividad desarrollada en aplicación de la presente Ley.

Segunda. En el plazo máximo de seis meses a partir de la publicación de la presente Ley se constituirá el Consejo Andaluz de Consumo.

#### DISPOSICIONES FINALES

Primera. 1. En todo lo no previsto en la presente Ley y normas que la desarrollen o complementen, será de aplicación la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

2. A los efectos de lo establecido en el artículo 34, será de aplicación el Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios y de la producción agroalimentaria, sin perjuicio de sus ulteriores modificaciones o adaptaciones.

3. El Consejo de Gobierno podrá actualizar la cuantía de los límites sancionadores a que se hace referencia en el artículo 35 de la presente Ley.

Segunda. Se autoriza al Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía para dictar las disposiciones necesarias de aplicación y desarrollo de la presente Ley.

#### DISPOSICION DEROGATORIA

Quedan derogadas todas las disposiciones que se opongan a lo dispuesto en esta Ley.

Sevilla, 8 de julio de 1985

JOSE RODRIGUEZ DE LA BORBOLLA Y CAMOYAN

Presidente de la Junta de Andalucía

PABLO RECIO ARIAS

Consejero de Salud y Consumo