

Estatut de les persones consumidores i usuàries de la Comunitat Valenciana

en lectura fàcil



Llei 6/2019, de 15 de març
de la Generalitat Valenciana



Estatut de les persones consumidores i usuàries de la Comunitat Valenciana

en lectura fàcil



Estatut de les persones consumidores i usuàries de la Comunitat Valenciana

en lectura fàcil

València, 2020

Edita:

Associació, Ciutadania i Comunicació (ACICOM)

Adaptació a Lectura Fàcil / textos/traducció:

Vicente Küster Santa-Cruz

Direcció editorial i producció:

Contenido ideas de comunicación S.L.

Validació cognitiva de l'obra:

RED
SANAMENTE

Coordinadora/Dinamitzadora:

• Gloria García Gandia. Tècnic d'integració social de RED SANAMENTE.

Validadors:

- Ismael Mira Valero
- Ana Isabel Bernabé Pérez
- Carlos Martínez Urrea
- Juan Carlos Baños Sabater
- Juan Ramón Ruiz Navarro
- Julián Fernández Medina

© dels textos: el seu autor.

© de la present edició:

Associació, Ciutadania i Comunicació (ACICOM)

Octubre CCC

Carrer Sant Ferran, 12 - 202

46001 València

www.acicom.org

Edita:



Patrocina:

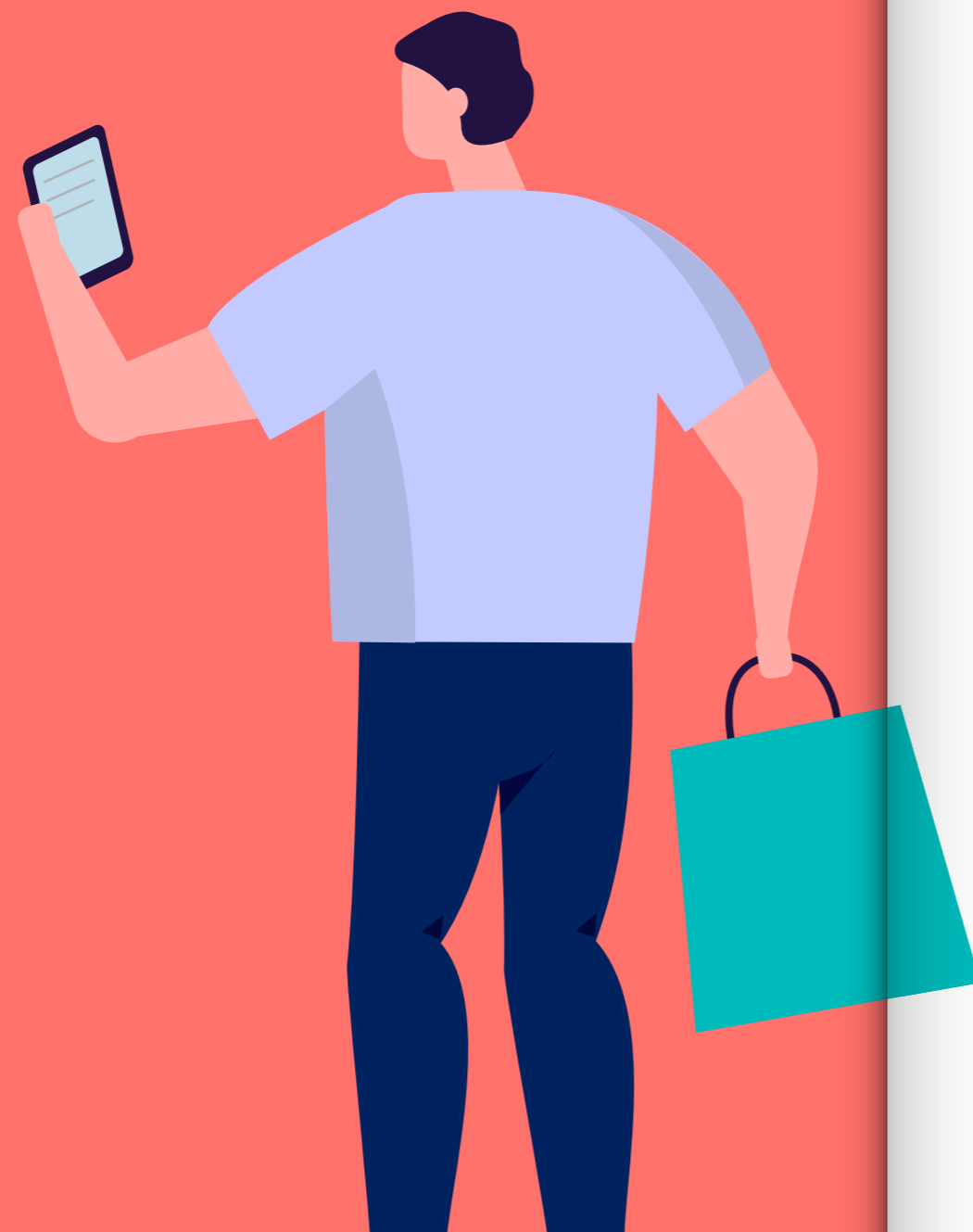


Índex



Introducció	06
Títol 1. Disposicions generals	12
Capítol primer: Principis generals	13
Capítol segon: Agents del sistema de protecció i defensa de les persones consumidores i usuàries	18
Títol 2. Drets de les persones consumidores i usuàries	22
Capítol primer: Dret a la protecció de la salut i la seguretat	23
Capítol segon: Dret a la protecció dels interessos econòmics i socials	25
Capítol tercer: Dret a la indemnització i a la reparació pels danys i perjudicis patits	27
Capítol quart: Dret a la informació	28
Capítol cinqué: Dret a l'educació i formació en consum	33
Capítol sisé: Dret de representació, audiència i participació	35
Títol 3. Protecció administrativa dels drets de les persones consumidores i usuàries	40
Capítol primer: Aspectes generals	41
Capítol segon: Inspecció de consum	43
Capítol tercer: Mesures provisionals	48
Capítol quart: Fulles de reclamacions de les persones consumidores i usuàries	51
Títol 4. Facultat per a sancionar	52
Capítol primer: Aspectes generals	53
Capítol segon: Infraccions	57
Capítol tercer: Sancions	65
Capítol quart: Prescripció	68
Capítol cinqué: Procediment	69
Títol 5. Solució de conflictes fora dels jutjats	70
Disposicions adicional, transitòria i finals	74

Introducció



Administracions Públiques:

són les institucions, òrgans i cossos de l'Estat i del Govern Espanyol, així com de les diferents comunitats autònomes espanyoles.

Persones consumidores i usuàries: les persones que actuen de manera individual, per si soles, quan compren algun producte o servei.

Préstec hipotecari:

És una quantitat de diners que s'ampra al banc per a comprar una casa. Després cal retornar aqueixos diners amb interessos. Si nó ho retornes, el banc es queda amb la teua casa i la subhasta.

Aquest document és una **lleï** i és obligatori complir-la.

Una lleï és un conjunt de normes que ordenen algun aspecte de la convivència entre les persones, les empreses, les **administracions públiques** i el seu entorn.

Aquest document recull en concret l'**Estatut de les persones consumidores i usuàries de la Comunitat Valenciana**.

El document regula els drets, interessos i obligacions d'aquestes persones en la Comunitat Valenciana. Per exemple, a l'hora de demanar un **préstec hipotecari** al banc per a comprar una casa, o quan compren productes o serveis de qualsevol tipus.



L'**Estatut de les persones consumidores i usuàries de la Comunitat Valenciana** assenjala també les normes que han de seguir les administracions públiques per a assegurar la protecció dels drets de les persones consumidores i usuàries, tal com diu la nostra Constitució, així com les **sancions** que existeixen si no es respecten aqueixos drets.

La primera llei sobre consum en la Comunitat Valenciana es va aprobar en 1987. Des de llavors, ha sigut modificada diverses vegades.

La llei actual reforça alguns aspectes, com la **defensa dels interessos econòmics i socials** de les persones consumidores i usuàries, o la seua **protecció en relació als préstecs** de tota mena, vista la necessitat d'ampliar la protecció que hi havia fins ara.

L'Estatut de les persones consumidores i usuàries de la Comunitat Valenciana va ser aprovat a la fi de 2019 per tots els grups polítics presents en **Les Corts Valencianes**.



Sancions: són els càstigs, penes o multes que s'imposen a persones, empreses o institucions que no compleixen una llei o una norma.

Les Corts Valencianes: institució o òrgan que reuneix les persones que hem elegit en unes eleccions per a representar a tots els valencians i valencianes. Aqueixes persones són les que fan i voten les lleis. També es diu Parlament valencià.

La llei que recull l'Estatut de les Persones Consumidores i Usuàries de la Comunitat Valenciana

està formada per diversos apartats:

- **Introducció:** Explica per què és necessària aquesta llei.
- **Títols:** Són els temes sobre els quals tracta la llei. En aquesta llei hi ha **cinc títols**. Algun d'ells està dividit al seu torn en capítols.
- **Articles:** Són les normes i acords que aproven *Les Corts Valencianes* o Parlament valencià. En aquesta llei hi ha **85 articles**. Tots van numerats.
- **Disposicions addicionals, transitòries i finals:** Són els apartats que van després dels articles i expliquen altres acords de Les Corts, per exemple com i quan entra en vigor aquesta llei.

Aquests són els **5 títols o temes** sobre els quals tracta l'Estatut valencià de les Persones Consumidores i Usuàries:

- El **Títol 1** recull les disposicions i principis generals, així com qui intervenen en la protecció i defensa de les persones consumidores i usuàries.
- El **Títol 2** explica els drets de les persones consumidores i usuàries de la Comunitat Valenciana.
- El **Títol 3** està dedicat a la protecció d'aqueixos drets per part de la **Generalitat Valenciana** i les seues institucions.
- El **Títol 4** tracta sobre les infraccions i sancions que existeixen en el cas que no es respecten aqueixos drets, així com qui té la capacitat per a sancionar.
- El **Títol 5** detalla la solució dels conflictes fora dels jutjats (solució extrajudicial).

Generalitat Valenciana:
és el conjunt d'organismes i institucions d'autogovern de la Comunitat Valenciana.

TÍTOL 1

Disposicions generals

El Títol 1 recull els principis generals, així com qui intervenen en la protecció i defensa de les persones consumidores i usuàries..



CAPÍTOL PRIMER. Principis generals

ARTICLE 1. Objecte

L'objectiu d'aquesta llei és **protegir, defensar i promoure els drets i interessos** de les persones consumidores i usuàries de la Comunitat valenciana.

L'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana atorga la competència en aquest àrea a la **Generalitat Valenciana**, d'acord sempre a la Constitució Espanyola.

ARTICLE 2. Concepte de persones consumidores i usuàries

Aquesta llei considera persones consumidores i usuàries a les persones o empreses que actuen de manera individual, per si soles, quan no actuen com a professionals o empresaris.



ARTICLE 3. Caràcter informador i finalitats

La protecció i defensa de les persones consumidores i usuàries en la Comunitat Valenciana li correspon a la **Generalitat**. Per a assegurar la seua protecció, la Generalitat deu:

- Aconseguir una protecció elevada dels drets i interessos de les persones consumidores i usuàries, especialment en el relacionat amb la salut i seguretat.
- Promoure un consum responsable i respectuós amb el medi ambient, a través de l'educació i formació.
- Aconseguir que les persones consumidores i usuàries tinguin informació suficient sobre els béns i serveis que usen, perquè puguen entendre'ls i triar lliurement, de manera adequada i segura.
- Assegurar la llibertat d'accés als béns i serveis en igualtat de condicions, especialment quan són béns i serveis habituals, o quan aquests s'ofereixen a través del telèfon, Internet, correu electrònic i altres tipus de comunicació electrònics.
- Promoure la solució dels conflictes de manera amistosa, fora dels jutjats.
- Col·laborar amb les diferents administracions públiques i entre les conselleries amb competències en consum, per a coordinar la protecció de tots aquests drets.

ARTICLE 4. Drets bàsics

Segons les lleis espanyoles, **els drets bàsics de les persones consumidores i usuàries són els següents:**

- Protecció contra els riscos que poden afectar la seua salut o seguretat.
- Protecció dels seus interessos econòmics i socials, especialment davant les **pràctiques comercials deslleials** o la introducció de **clàusules abusives** en els contractes.
- Rebre una compensació pels danys o perjudicis patits.
- Rebre orientació, ajuda i informació adequada i suficient per a poder gaudir dels béns i serveis.
- Rebre educació i formació en temes de consum.
- Defensar els seus interessos a través d'associacions de persones consumidores o usuàries, i participar en elles en els temes que els interessen.
- Tindre mecanismes o procediments eficaços per a protegir els seus drets, especialment en situacions d'inferioritat o indefensió.

Pràctiques comercials deslleials: són accions, conductes o propostes comercials que incompleixen alguna norma. Alguns exemples són les practiques enganyoses, agressives o practiques publicitàries poc visibles o dissimulades.

Clàusules abusives: condicions que posen alguns fabricants o venedors de productes o serveis, que deixen en clar desavantatge al consumidor, en impedir-li accedir a aqueix producte o servei en igualtat de condicions. Aquestes pràctiques estan perseguïdes per la llei.

 ARTICLE 5. Naturalesa dels drets reconeguts

Els drets de les persones consumidores i usuàries que reconeix aquesta llei **són d'obligat compliment** per a tots.

Si es produeix algun incompliment d'aquesta llei, s'aplicaran les mesures previstes en ella.

Si qualsevol altra norma o llei de la Generalitat entrara en conflicte amb aquesta llei, s'aplicarà sempre la norma més beneficiosa per a les persones consumidores i usuàries.

 ARTICLE 6. Col·lectius d'especial protecció

Alguns col·lectius de persones consumidores i usuàries **necessiten una protecció especial per part de les administracions públiques valencianes** per a garantir els seus drets, a causa de la seua situació d'inferioritat, indefensió o desprotecció, motivada per l'edat, origen o condició social.


Es consideren col·lectius d'especial protecció els següents:

- Les persones menors d'edat.
- Les persones amb **diversitat funcional**.
- Les persones majors.
- Les persones immigrants.
- Les persones que es troben desplaçades temporalment del lloc en el qual viuen.
- Les persones que pateixen **violència de gènere**.

Diversitat funcional: es diu que una persona té diversitat funcional quan té algun tipus de discapacitat.

Violència de gènere: agressió comesa contra la dona per part d'un home que és o ha sigut la seua parella.



 ARTICLE 7. Protecció prioritària

Els productes o serveis més utilitzats, especialment els béns de **primera necessitat** o els **serveis essencials**, han de ser vigilats i controlats de manera prioritària per les administracions públiques valencianes.

Si aqueixos productes o serveis són utilitzats per col·lectius d'especial protecció, la vigilància ha de ser encara major. Cal prestar especial atenció, per exemple a:

- la seguretat dels joguets i articles per a la infància.
- la composició, etiquetatge i informació de productes infantils.
- la publicitat dirigida a xiquets i adolescents.
- l'accessibilitat de les persones amb diversitat funcional.
- els missatges publicitaris en productes d'alimentació, ecològics i nutricionals, per a evitar informació enganyosa.
- l'agilitat per a solucionar conflictes produïts durant estades temporals.

 ARTICLE 8. Drets lingüístics

Les persones consumidores i usuàries de la Comunitat Valenciana tenen dret a utilitzar qualsevol de les **dues llengües oficials: valencià i castellà**.

La Generalitat Valenciana promou l'ús del valencià en les relacions entre empreses o professionals amb les persones consumidores i usuàries.

Per això, anima que les condicions dels contractes i les ofertes comercials es faciliten també en valencià, especialment si es tracta de serveis bàsics.



CAPÍTOL SEGON. Agents del sistema de protecció i defensa de les persones consumidores i usuàries

ARTICLE 9. Agents del sistema

Els encarregats de vigilar la correcta protecció i defensa dels drets de les persones consumidores i usuàries en la Comunitat Valenciana són els següents:

- La **Generalitat** i les seues diferents administracions amb competències en temes de consum.
- El **Consell de Persones Consumidores i Usuàries de la Comunitat Valenciana**.
- Les **juntes arbitral de consum**.
- Les entitats o organismes locals valencians, especialment les oficines d'informació a les persones consumidores i usuàries.
- Les associacions de persones consumidores i usuàries.
- Qui tinga assignades per llei, o se li assignen, funcions de protecció dels drets de les persones consumidores i usuàries.

Tots ells han de **col·laborar entre ells** compartint esforços, recursos i experiències per a aconseguir la millor protecció possible dels drets de les persones consumidores i usuàries.

També han de col·laborar amb les **cambres de comerç, associacions empresarials** i qualsevol altra entitat que siga necessari per a defensar els interessos de les persones consumidores i usuàries.



Consell de Persones Consumidores i Usuàries de la Comunitat Valenciana: és l'òrgan que assessora i aconsella a la Generalitat Valenciana en tot el relacionat amb la protecció dels drets i interessos de les persones consumidores i usuàries.

Juntes arbitral de consum: són òrgans de l'Administració creats per a realitzar els arbitratges de consum i fomentar l'ús de l'arbitratge.

Cambres de comerç: organitzacions d'empresaris que s'ajunten per a millorar la seua productivitat. Col·laboren amb les administracions públiques i ofereixen diversos serveis als empresaris.

ARTICLE 10. La Generalitat

El **Consell** és l'encarregat de planificar i organitzar tota la protecció i defensa de les persones consumidores i usuàries.

Aprova les normes necessàries, desenvolupa o amplia aquesta Llei quan és necessari, i coordina a les **entitats locals** per a aconseguir que es complisca el que diu aquesta Llei.

A més, la **Conselleria** que s'encarrega de temes de consum ha de promoure accions de formació i informació, desenvolupar programes de seguretat d'alguns productes, així com controlar i inspeccionar els béns i productes oferits a les persones consumidores i usuàries.

La Conselleria s'encarrega també de sancionar quan algú incompleix la norma, promoure la creació d'associacions de persones consumidores i usuàries, impulsar el **sistema arbitral de consum** i coordinar a la resta de Conselleries.

ARTICLE 11. El Consell de Persones Consumidores i Usuàries de la Comunitat Valenciana

El **Consell de Persones Consumidores i Usuàries de la Comunitat Valenciana** és l'òrgan que assessora i aconsella a la Generalitat Valenciana en tot el relacionat amb la protecció dels drets i interessos de les persones consumidores i usuàries.

Depèn de la Conselleria encarregada dels temes de consum i revisa i estudia el compliment de les normes de consum. Elabora estudis, informes, i propostes que cree interessants per a la població consumidora i usuària.

 ARTICLE 12. Les Junes arbitrals de consum

Les **Junes arbitrals de consum** són òrgans creats entre l'**Estat espanyol** i les administracions públiques de la **Generalitat Valenciana** amb competències en temes de consum.

Serveixen per a organitzar i promoure l'**arbitratge de consum**, una forma pacífica de resoldre conflictes de consum sense necessitat d'acudir a jutges i tribunals.

La persona que actua com a àrbitre en aquestes Junes té dret a una compensació econòmica en acabar la seua funció.

La Generalitat anima a les empreses a formar part d'aquest sistema d'arbitratge.



 ARTICLE 13. Les entitats locals


Les **entitats locals** han d'assegurar-se que dins de la seua àrea o territori, els interessos de les persones consumidores i usuàries estan ben protegits.

En el seu territori o àrea local, s'encarreguen d'**inspeccionar** els productes i serveis per a comprovar si compleixen el que diu la llei, en aspectes com el preu, l'etiquetatge, la publicitat o les condicions d'higiene i de seguretat.

Si existeix risc per a la salut o els interessos econòmics i socials de les persones consumidores i usuàries, han de **prendre mesures** urgents.

També han d'**informar i formar** a la població en temes de consum. Per a això poden obrir oficines i serveis d'informació, sancionar si és necessari, participar en l'**arbitratge de consum** i **denunciar** les pràctiques il·legals.

Per a poder fer tot això, les entitats locals poden demanar la col·laboració i ajuda de la Generalitat Valenciana.

 ARTICLE 14. Les oficines municipals d'informació a les persones consumidores i usuàries

Les **oficines municipals d'informació** a les persones consumidores i usuàries serveixen per a assessorar i informar aquestes persones en temes de consum, així com per a gestionar les reclamacions.

Són oficines **obertes al públic**, creades per les entitats locals.

Per a prestar aquest servei, que compta amb el suport i coordinació de la Generalitat Valenciana, **poden unir-se diversos municipis** si són xicotets o no tenen mitjans suficients.

 ARTICLE 15. Les associacions de persones consumidores i usuàries

Les **associacions de persones consumidores i usuàries** són les que millor representen i defensen a les persones consumidores i usuàries.

La seua finalitat no és obtindre un benefici econòmic. Han de respectar i complir les lleis sobre associacions i el seu únic objectiu és **defensar els drets i interessos de les persones consumidores i usuàries**.

Per a això, desenvolupen activitats d'informació, formació i educació, realitzen estudis, resolen consultes i denuncien pràctiques il·legals o no respectuoses amb els interessos de les persones consumidores i usuàries.

Aquestes associacions poden al seu torn unir-se en federacions, o confederacions, sempre que el seu objectiu continue sent el mateix i complisquen el que la llei exigeix.

Es prohibeix l'ús dels termes consumidor, consumidora, usuari o usuària a tota organització que no complisca els requisits legals.




TÍTOL 2

Drets de les persones consumidores i usuàries

El Títol 2 explica els drets de les persones consumidores i usuàries de la Comunitat Valenciana.



CAPÍTOL PRIMER. Dret a la protecció de la salut i seguretat

 ARTICLE 16. Dret a la protecció de la salut i seguretat en la utilització i consum de béns i serveis.

Les persones consumidores i usuàries tenen dret al fet que **els productes i serveis que existeixen en el mercat siguen segurs**, incloent els que són gratuïts.

Són productes o serveis segurs els que no presenten riscos per a la salut o seguretat de les persones, sempre que s'utilitzen de la forma adequada.

 ARTICLE 17. Actuació de les administracions públiques

Les administracions públiques de la Comunitat Valenciana han de vigilar que les **empreses i professionals que ofereixen productes i serveis** compleixen amb la seua obligació de **protegir la salut i seguretat de les persones** consumidores i usuàries, com diu la llei.

Aquestes empreses i professionals tenen especialment aquests deures:

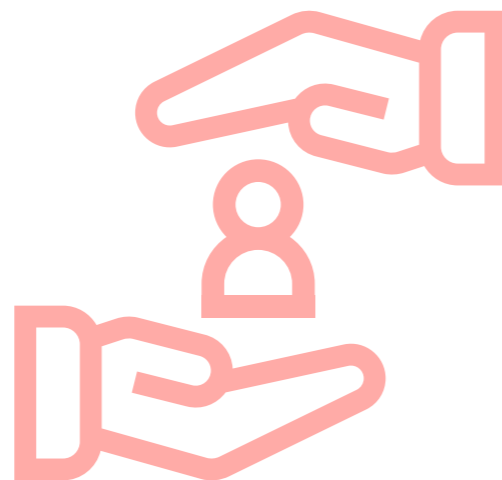
- Informar sobre els riscos que pot ocasionar un producte o servei a les persones que vagen a consumir-lo.
- Controlar l'origen, emmagatzematge, distribució i destinació de cada producte o servei que puga ser insegur o perillós, especialment si contenen substàncies perilloses.
- Complir les normes en el cas de venda de begudes o aliments al carrer o fora dels establiments habituals.
- Prendre totes les mesures necessàries quan el producte o servei no compleix el que diu la llei, o quan suposa un risc per a la salut i seguretat de les persones.

Algunes d'aquestes mesures pot ser publicar avisos, suspendre un servei o retirar un producte. També han de col·laborar amb les administracions públiques quan se'ls demane.

Quan existeix algun risc, **la Generalitat ha de prendre mesures de control** en la producció o venda de productes i serveis, per a assegurar la salut i seguretat de les persones. Pot actuar directament sobre les coses o les persones per a eliminar aqueix risc.

En aqueixos casos, el que provoca el perill ha de pagar totes les despeses, a més de ser multat.

Les administracions públiques han d'informar les persones consumidores i usuàries, i a les seues associacions, sobre tots els béns o serveis perillosos, així com de les mesures adoptades per a protegir a aqueixes persones.



CAPÍTOL SEGON. Dret a la protecció dels interessos econòmics i socials

ARTICLE 18. Contingut

Les persones consumidores i usuàries tenen dret al fet que els seus interessos econòmics i socials siguen respectats, segons el que diuen les lleis nacionals i autonòmiques.

ARTICLE 19. Protecció contra pràctiques comercials deslleials

Les persones consumidores i usuàries tenen dret a protecció enfront de les pràctiques comercials deslleials, enganyoses o agressives, sempre que aquestes afecten els seus drets.

Alguns exemples de pràctiques comercials deslleials són:
oferir serveis o productes gratuïts sense ser cert,
no respectar el preu ofert,
oferir premis de manera automàtica sense arribar a donar-los
o utilitzar un segell de qualitat que és fals o no es posseeix.

ARTICLE 20. Actuació de les administracions públiques

Les administracions públiques amb competències en consum han de desenvolupar les actuacions necessàries per a aconseguir una adequada protecció dels interessos econòmics i socials de les persones consumidores i usuàries.

Han de garantir, especialment:

- La llibertat d'elecció i contractació de les persones consumidores i usuàries davant pràctiques enganyoses o agressives de contractació.
- Que els béns i serveis respecten la dignitat i els drets d'aqueixes persones.
- Que la publicitat dels productes i serveis compleix amb la norma, obligant a rectificar o paraitzar la seua venda si no la compleix.



- La igualtat de tracte a totes les persones, sense que puga existir cap mena de discriminació o exclusió.
- Que els preus i tarifes dels productes i serveis estiguen ben visibles i siguen clars.
- El lliurament d'un pressupost previ que indique el termini de validesa i la quantitat total a pagar, així com el detall de tots els conceptes inclosos, o si pot haver-hi despeses addicionals.
- El lliurament d'un rebut, factura o document que demostre el pagament realitzat i siga comprensible.
- L'existència de fulles de reclamacions a la disposició de les persones consumidores i usuàries.
- Que no existisquen clàusules o condicions abusives per a les persones consumidores i usuàries.
- El dret a rebre un producte concorde als pactes, i a rebre una garantia, quan la llei ho obligue.
- L'existència de serveis post-venda adequats per a assegurar possibles reparacions, peces de recanvi i altres serveis com a marca la llei.
- La continuïtat en la prestació de serveis públics o d'interés general.
- Que els productes pesen i mesuren exactament el que diu el fabricant.
- Que es complisquen les ofertes o promocions de productes i serveis, encara que no figuren en el contracte o factura.

Si les condicions del contracte són més beneficioses per a les persones consumidores i usuàries que les anunciades en les ofertes o promocions, seran vàlides les més beneficioses per a aquestes persones.

CAPÍTOL TERCER. Dret a la indemnització i a la reparació pels danys i perjudicis patits

ARTICLE 21. Contingut

Les **persones consumidores i usuàries tenen dret a ser compensades pels danys i perjudicis patits** en la compra, consum o utilització de productes i serveis.

ARTICLE 22. Dret a la reparació de danys

Les **administracions públiques** de la Comunitat Valenciana han de prendre les mesures que **afavorisquen la indemnització** dels danys i la reparació dels perjudicis patits per les persones consumidores i usuàries, incloent sistemes per a resoldre conflictes de manera pacífica i voluntària, sense que haja d'intervindre el jutge.

ARTICLE 23. Danys per la prestació d'un servei públic

L'administració pública és la responsable quan es produeixen danys ocasionats per la prestació d'un servei públic. Ha de respondre per això, segons regula la seua normativa específica.

Indemnització: compensació. Quan una persona pateix algun mal o perjudici per culpa d'un producte o servei adquirit, té dret al fet que li compensen aqueix mal amb una quantitat econòmica.



CAPÍTOL QUART. Dret a la informació

SECCIÓ PRIMERA. CARÀCTER GENERAL

ARTICLE 24. Dret a la informació de les persones consumidores i usuàries en la promoció, oferta, compra, utilització i gaudi de béns i serveis.

Les persones consumidores i usuàries tenen dret a ser protegides enfront de pràctiques enganyoses, i a rebre una informació certa, completa i suficient, que els permeta prendre la decisió de compra amb els coneixements necessaris perquè aqueixa compra siga satisfactòria.

Els fabricants, comercials, distribuïdors i venedors tenen l'obligació d'informar bé les persones consumidores i usuàries.

Les administracions públiques han d'adoptar totes les mesures al seu abast per a aconseguir que es complisca la llei, i evitar clàusules abusives o de difícil comprensió en els contractes de vendes de productes o serveis.

Les persones consumidores i usuàries poden exigir que s'eliminen les clàusules abusives o deslleials. Poden demanar-ho directament al productor o venedor, o fer-lo a través dels jutges i tribunals.



ARTICLE 25. Actuació de les administracions públiques

Per a aconseguir que les persones consumidores i usuàries reben tota la informació exigida per la llei,

les administracions públiques de la Comunitat Valenciana han d'actuar per a garantir el següent:

- Que l'oferta, promoció i publicitat dels productes o serveis no té informació enganyosa o no amaga informació que pot suposar una pràctica deslleial.
- Que l'etiqueta dels productes inclou tota la informació necessària i es presenta de manera comprensible per al seu adequat consum.
- Que els prestadors de serveis compleixen amb l'obligació d'informar, tal com els exigeix la llei.
- Que els preus, les tarifes i les formes de pagament es comuniquen i faciliten de manera clara i visible.
- Que es facilita a les persones consumidores i usuàries la informació abans i durant el contracte de manera clara, especialment quan es tracta de serveis essencials o d'interés general.
- Que existeixen marques, certificats o distintius que permeten a les persones consumidores i usuàries identificar aquells productes o serveis que tenen una bona qualitat o que han sigut fabricats dins de la Comunitat Valenciana.
- Que existeix informació suficient perquè les persones consumidores i usuàries puguen identificar aquells productes o serveis fabricats i venuts sota els principis de consum responsable.

A més, les administracions públiques de la Comunitat Valenciana han de realitzar **campanyes informatives i de divulgació** sobre les normes que regulen la venda de productes o serveis, difondre estudis sobre la qualitat dels productes o hàbits de consum, i disposar d'espais en els mitjans de comunicació des d'on poder **informar i educar** a les persones consumidores en tot el relacionat amb el consum i els seus drets com a consumidors.

La Conselleria amb competències en consum ha de publicar una vegada a l'any en la seua pàgina web, o en un altre mitjà que crega oportú, informació clara i comprensible sobre les pràctiques o condicions que considera abusives, o hagen sigut reconegudes així pels jutges.

SECCIÓ SEGONA. DRET A LA INFORMACIÓ SOBRE VENDA I CESSIÓ DE PRÉSTECOS HIPOTECARIS I D'UN ALTRE TIPUS

ARTICLE 26. Dret d'informació sobre la venda i cessió de préstecs hipotecaris i d'un altre tipus

Aquest article protegeix a les persones consumidores i usuàries que han demanat un préstec hipotecari o d'un altre tipus al banc, quan el banc revén o cedeix aqueixa hipoteca o crèdit a un tercer, sense el seu coneixement. Aquesta pràctica es coneix amb el nom de **titulització**.

En aqueixos casos, es dona una desprotecció de la persona que ha demanat la hipoteca o el crèdit, perquè moltes vegades desconeix amb qui té contreta el deute en aqueix moment.

Per a evitar aquestes pràctiques, que poden perjudicar els interessos econòmics de les persones consumidores i usuàries, la llei obliga als bancs que cedeixen préstecs o hipoteques dels seus clients a tercers, que informen per escrit als seus clients d'aqueixes operacions, així com del preu i de les noves condicions.

L'obligació d'informar els clients quan se cedeix un préstec a tercers correspon per igual a **entitats bancàries, entitats financeres o entitats de crèdit**.

Si no compleixen amb la seua obligació d'informar el client, cometen una infracció greu o molt greu, segons les circumstàncies de cada cas, i són sancionades per això.

En el cas que dues entitats bancàries s'unisquen i, per exemple, una d'elles desaparega, la nova entitat que queda ha de respectar els compromisos adquirits amb els clients en les condicions que recull aquesta llei.

Entitats bancàries, entitats financeres o entitats de crèdit: són els bancs i entitats que realitzen serveis i intercanvis financers, com per exemple inversions, préstecs o depòsits. Els bancs i les cooperatives de crèdit són algunes de les institucions de crèdit que existeixen.



Dies hàbils: Els dies en què es treballa. Els dissabtes, diumenges i festius es consideren no hàbils.

Creditor: la persona o empresa autoritzada legalment a exigir el pagament d'un deute.

Avalistes: són les persones que es comprometen a cobrir el pagament d'un deute o crèdit i els seus interessos, si el deutor no compleix amb la seua obligació.

ARTICLE 27. Termini per a comunicar la cessió de crèdits

El termini per a informar els clients sobre la cessió del préstec hipotecari o de crèdit a altres entitats d'inversió **no pot superar els deu dies hàbils** des que es produeix la cessió.

Si el client demana al banc informació sobre el seu préstec o crèdit, el banc també ha de respondre en el mateix termini.

El banc ha de donar al client un document on figure la data en la qual ha demanat aqueixa informació, les dades de la persona que la demana i les dades del banc.

ARTICLE 28. Contingut de la informació específica sobre la cessió de crèdits


La comunicació al client sobre la cessió del seu préstec o crèdit a una altra empresa s'ha de fer per correu postal certificat, o per qualsevol altre mitjà que permeta assegurar que el client l'ha rebut.

El document ha d'indicar qui és el nou **creditor**, els **avalistes** (si hi ha), el llistat de cessions anteriors d'aqueix crèdit o préstec (si hi ha hagut), així com:

- La data de l'escriptura de la cessió.
- La data de creació del fons o empresa a la qual pertany ara el préstec o crèdit.
- La pàgina del document en la qual es troba el crèdit de la persona consumidora.
- Un número o codi que permeta a la persona consumidora identificar fàcilment en el document quin és el seu préstec.
- El preu en euros de la cessió.

Si el crèdit o préstec ha sigut cedit a entitats d'inversió, cal detallar el preu de venda i el de compra.

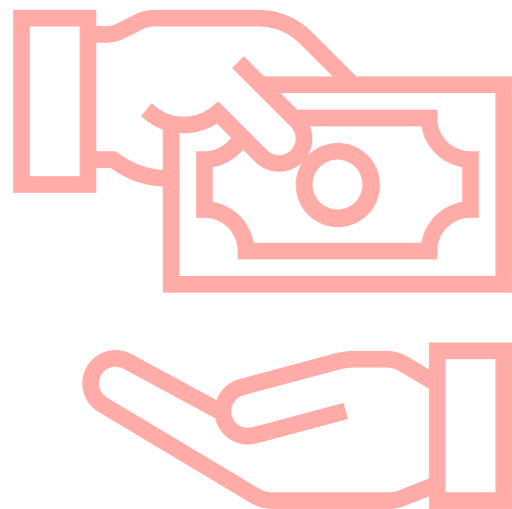
Si el banc conserva la titularitat del préstec o crèdit, la persona consumidora ha de saber que el banc continua sent el seu creditor.

 ARTICLE 29. Dret d'informació a la cessió o substitució en casos de plans i fons de pensions, jubilació i inversió


Les entitats que s'encarreguen de gestionar **plans i fons de pensions, de jubilació i d'inversió**, estan obligades a informar per escrit i de manera clara i detallada a les persones titulars i beneficiàries sobre qualsevol cessió o acord de substitució que pugua produir-se durant la vida del contracte.

El termini per a informar els titulars d'aqueixos fons no pot ser superior a deu dies hàbils des que es produeix la cessió. Si no ho fa, comet una infracció greu i és sancionada.

Plans i fons de pensions: són productes d'estalvi a llarg termini que contracten algunes persones per a quan es jubilen. Existeixen també fons d'inversió, pensats per a obtenir un bon rendiment dels nostres estalvis.



CAPÍTOL CINQUÉ. Dret a l'educació i formació en consum

 ARTICLE 30. Dret a l'educació i formació

Les persones consumidores i usuàries tenen dret a rebre educació i formació en temes de consum


perquè puguen conèixer els seus drets i obligacions, i puguen exercir-los amb responsabilitat.

L'educació en consum és part de la formació de la persona, i ha de **promoure els valors de respecte al medi ambient i a la societat**, per a incorporar-los en els hàbits de compra.

L'objectiu de l'educació i formació en consum és desenvolupar la capacitat per a triar amb llibertat i responsabilitat els productes i serveis que adquirim.

Un altre dels objectius és **desenvolupar un consum responsable** que permeta un ús raonable dels recursos naturals, evite l'endeutament de les persones i afavorisca el desenvolupament sostenible.

La formació i educació en consum deu també ajudar a conèixer el funcionament del mercat, així com els mitjans i instruments que estan a la nostra disposició per a poder defensar els nostres drets i interessos.

 ARTICLE 31. Actuació de les administracions públiques en temes d'educació en consum

Les administracions públiques de la Comunitat Valenciana han de prendre les mesures al seu abast per a assegurar:

- **L'educació** de les persones consumidores i usuàries **en tots els nivells o etapes educatives**, tenint en compte l'edat d'aqueixes persones en cada cas.
- La **formació d'educadors** en temes de consum, així com la formació permanent de professors, pares i mares d'alumnes i resta de membres de la comunitat educativa.

- L'**elaboració i difusió de material didàctic i d'estudi** que servisca d'ajuda per a l'educació en consum.
- L'**ús de noves tecnologies de la informació** que puguen ser útils per a la formació en consum.
- L'**educació en valors per al consum responsable**.
- El desenvolupament de **campanyes informatives** per a donar a conèixer tots els drets de les persones consumidores.

 ARTICLE 32. Actuació de les administracions públiques en temes de formació en consum

Per a assegurar la **formació en consum de les persones consumidores i usuàries**, les administracions públiques de la Comunitat Valenciana han d'adoptar les següents mesures:

- Promoure la formació permanent en consum, especialment dels col·lectius d'especial protecció.
- Assegurar la formació contínua en temes de consum del personal de les administracions públiques que treballa en tot el relacionat amb el consum: inspectors de qualitat o consum, personal que atén en les oficines d'informació a les persones consumidores, o qualsevol altra tasca que tinga a veure amb el consum.
- Impulsar la formació de les persones que treballen en les associacions de persones consumidores i usuàries, així com en les organitzacions empresarials.
- Assegurar-se que els que ofereixen productes i serveis coneixen les obligacions i requisits que els exigeix la llei.
- Facilitar la formació dels àrbitres de consum.
- Elaborar materials didàctics i d'estudi que ajuden les persones consumidores a formar-se en consum.
- Promoure l'ús de noves tecnologies de la informació per a la formació en temes de consum.
- Difondre el contingut d'aquesta llei o qualsevol altra que afecte els drets i interessos de les persones consumidores i usuàries.
- Promoure la investigació en temes de consum.



CAPÍTOL SISÉ. Dret de representació, audiència i participació

 ARTICLE 33. Dret de representació, audiència i participació

Les persones consumidores i usuàries tenen **dret a unir-se i crear associacions o organitzacions** per a la defensa dels seus drets i interessos.

Tenen dret també **a ser escoltades, a ser representades per aquestes associacions i a participar en elles**.

Les administracions públiques han d'impulsar la creació d'aquesta mena d'associacions.


 ARTICLE 34. Registre

Les associacions de persones consumidores i usuàries que actuen en la Comunitat Valenciana han d'estar inscrites en el **Registre Públic d'Associacions de Persones Consumidores i Usuàries de la Comunitat Valenciana**, que depén de la Generalitat Valenciana.

Per a poder inscriure's han de complir uns requisits, a més d'indicar la seua adreça, nombre d'associats i activitats que realitza.

La Generalitat pot controlar i comprovar que aquestes associacions compleixen amb els requisits que la llei els exigeix.

Si alguna associació no compleix amb els seus deures i obligacions, la Generalitat pot negar el seu registre o expulsar-la si ja formava part d'ell, per un temps que va entre els dos anys i els deu anys.

 ARTICLE 35. Funcions i drets de les associacions de persones consumidores i usuàries

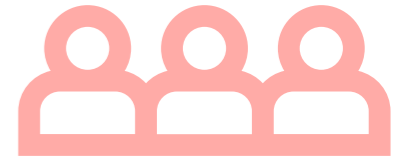
Les associacions de persones consumidores i usuàries tenen una sèrie de **funcions i drets**, com per exemple:


- Informar, formar i educar a les persones consumidores i usuàries sobre els seus drets i obligacions en la compra, ús i gaudi dels productes i serveis.
- Participar en els òrgans de consulta i participació en temes de consum, quan es tracta de temes que afecten els seus drets o interessos.
- Promoure pautes, normes o idees per a una millor defensa d'aqueixos drets i interessos, dins de la Comunitat Valenciana.
- Defensar legalment als seus membres i associats, a l'associació o als interessos generals de les persones consumidores i usuàries, quan entenen que s'han danyat els seus drets o interessos.
- Participar en la solució pacífica de conflictes entre persones consumidores i usuàries, sense necessitat de jutges, a través de la mediació, i proposar àrbitres perquè formen part de les Juntes Arbitrals de Consum.
- Emprendre iniciatives o fer peticions per a un millor funcionament dels serveis públics, especialment els prestats per empreses públiques de la Comunitat.
- Ser consultades per a elaborar les normes que puguen afectar els interessos que representa.
- Demanar ajudes i subvencions a les administracions públiques per a desenvolupar la seua labor.
- Demanar que siguen declarades d'utilitat pública i d'interés públic per a la Comunitat Valenciana, i poder així beneficiar-se dels seus **avantatges fiscals**.
- Tindre accés al voluntariat, perquè pugua participar en els objectius de l'associació.
- Gaudir del servei d'assistència jurídica gratuïta quan el necessite.
- Unir-se en federacions, unions o confederacions d'associacions més grans, sempre que aquestes tinguen els mateixos objectius.

- Participar en empreses, sempre que l'únic objectiu d'aquestes siga desenvolupar activitats que ajuden les associacions a aconseguir els seus objectius, que el seu únic amo siga les associacions, i que els beneficis es repartisquen només entre les associacions.

Aquestes empreses tenen obligació de depositar els seus comptes en el departament de consum de la Generalitat, en el termini d'un mes des que són aprovades per les empreses.

Les associacions de persones consumidores i usuàries que participen en aqueixes empreses són les responsables del compliment d'aqueixa obligació. Si no compleixen la norma, l'associació pot perdre el dret a funcionar com a associació.




 ARTICLE 36. Deures, obligacions i prohibicions de les associacions de persones consumidores i usuàries

Les associacions de persones consumidores i usuàries tenen una sèrie de **deures i obligacions**. Entre ells:

- Actuar amb independència davant els poders públics i els productors i venedors de productes o serveis.
- Actuar amb bona fe, lleialtat i eficàcia. Evitar difondre dades que no han sigut comprovats per anàlisis o estudis previs.
- Rectificar públicament o paraitzar activitats temeràries, quan un jutge així ho decidisca.
- Destinar les ajudes o subvencions que reba únicament a la defensa de les persones consumidores i usuàries.
- Col·laborar amb les administracions públiques de la Comunitat Valenciana per a aconseguir els objectius d'aquesta llei.
- Ser transparents i complir les obligacions que marca la llei.

Per a ser independents dels poders públics i dels productors i venedors de productes o serveis, les associacions de persones consumidores i usuàries tenen prohibit:

- Incloure com a membres o associats a empreses que busquen obtindre beneficis.
- Rebre ajudes econòmiques o subvencions d'empreses que venen productes o serveis a persones consumidores i usuàries, o a les organitzacions que les representen.
- Fer publicitat de productes i serveis.
- Permetre als productors o venedors de productes i serveis utilitzar la imatge o el nom de l'associació.
- Actuar de manera imprudent o insensata.
- Dedicar-se a altres activitats diferents de la defensa dels interessos de les persones consumidores i usuàries.

 ARTICLE 37. Col·laboració amb els operadors de mercat

Les associacions de persones consumidores i usuàries poden col·laborar amb els productors o venedors de productes o serveis.

Poden també signar acords amb ells, per a ajudar a defensar els drets i interessos d'aqueixes persones.

Aquests acords de col·laboració han de complir una sèrie de normes perquè siguem vàlids:

- El seu únic objectiu ha de ser desenvolupar projectes d'informació, formació i defensa de les persones consumidores i usuàries, per a millorar els seus interessos i posició en el mercat.
- Han de respectar la transparència i independència.
- Han de consistir en actuacions, treballs, estudis o editar publicacions d'interés general per a les persones consumidores i usuàries.

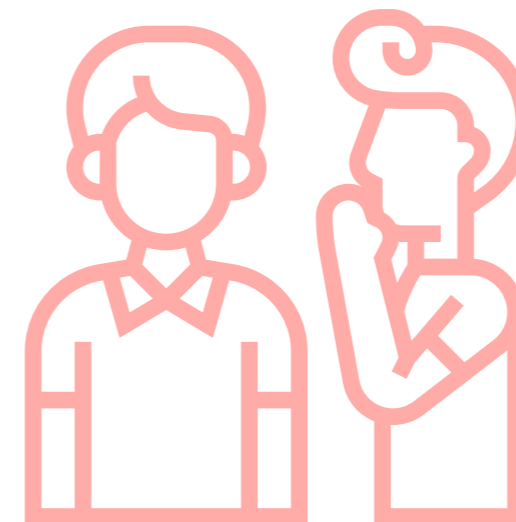
 ARTICLE 38. Audiència

Les associacions de persones consumidores i usuàries han de ser escoltades en l'elaboració de lleis i altres normes generals que afecten els drets i interessos de les persones consumidores i usuàries, així com en les propostes de tarifes de serveis públics controlats per les administracions públiques de la Comunitat Valenciana.

Una manera de ser escoltades és formar part dels **òrgans col·legiats** que participen en l'elaboració de normes o propostes de tarifes.

En altres casos, el Consell de Persones Consumidores i Usuàries és l'encarregat d'escoltar a aquestes associacions o federacions, que poden rebre també notificacions o comunicacions directament.

Òrgan col·legiat: òrgan de l'Administració compost per tres o més persones, creat per a coordinar i prendre decisions sobre un determinat assumpte, com per exemple en consum.



TÍTOL 3

Protecció administrativa dels drets de les persones consumidores i usuàries

El Títol 3 està dedicat a la protecció dels drets de les persones consumidores i usuàries per part de la **Generalitat Valenciana** i les seues institucions.



CAPÍTOL PRIMER. Aspectes generals

ARTICLE 39. Principis i finalitats de la protecció en matèria de consum

La protecció de les administracions públiques de la Comunitat Valenciana amb competència en temes de consum té com a **objectiu fonamental protegir la salut i seguretat de les persones consumidores i usuàries**, així com els seus **drets econòmics i socials**.

Per a això, les administracions públiques han d'inspeccionar i controlar els productes i serveis posats a la disposició de les persones consumidores i usuàries.

Han de protegir a aquestes persones coordinant tots els instruments i organismes competents en consum, especialment quan es tracta de **productes o serveis d'ús habitual**, o aquells que puguen suposar un perill per a la salut, seguretat o interessos econòmics i socials de les persones consumidores i usuàries.

ARTICLE 40. Actuacions de protecció

Les administracions públiques valencianes han de desenvolupar totes les actuacions necessàries, administratives o judicials, per a **assegurar la protecció dels drets de les persones consumidores i usuàries**.

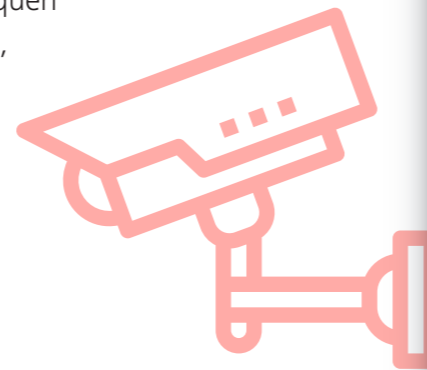
Això significa per exemple **vigilar, controlar i inspeccionar els productes i serveis**, prendre mesures administratives davant qualsevol risc, **sancionar** quan es comet algun incompliment de la llei, prendre mesures provisionals per a assegurar la salut i seguretat, i **coordinar als diferents òrgans i administracions** amb competències en consum.

La Generalitat pot també exigir a altres administracions públiques, col·legis professionals i altres autoritats que complisquen amb la seua obligació d'assegurar la protecció d'aqueixos drets, i sancionen en els casos que siga necessari.

ARTICLE 41. Vigilància dels productes i serveis

Les administracions públiques de la Comunitat Valenciana amb competència en temes de consum han de **vigilar i controlar la producció, fabricació, elaboració, emmagatzematge, distribució i comercialització de productes o serveis**, per a assegurar que compleixen les condicions legals que garanteixen els drets i interessos de les persones consumidores i usuàries.

Per a això, **poden fer inspeccions en qualsevol moment**, tant dels productes i serveis oferits per a la seua venda, com dels locals i establiments utilitzats per a la seua fabricació, elaboració, emmagatzematge, distribució o venda.



ARTICLE 42. Suport tècnic

Les administracions públiques de la Comunitat Valenciana han d'impulsar la **col·laboració amb universitats, col·legis professionals o altres entitats**, per a facilitar a les persones consumidores l'**accés als serveis tècnics**, que els permeta comprovar els danys que poden patir en algun moment pel consum o utilització d'alguns productes o serveis.

CAPÍTOL SEGON. Inspecció de consum

ARTICLE 43. Inspecció de consum


Les administracions públiques de la Comunitat Valenciana amb competència en consum han d'**inspeccionar i controlar els productes i serveis oferits a les persones consumidores i usuàries**, per a comprovar si compleixen la llei referent a característiques tècniques, comercials, de seguretat o de regulació.

A més, han de **comprovar que el preu i la descripció** que apareix en la publicitat, l'envàs, l'etiqueta o l'embolcall **s'ajusten al que esperen d'ell les persones consumidores i usuàries**.

Per a això, **les diferents administracions públiques amb responsabilitat en temes de consum han d'unir els seus esforços i actuar conjuntament**.


La inspecció inclou no sols els productes i serveis, sinó també les matèries primeres utilitzades per a la seua fabricació, així com les ofertes comercials, publicitat, condicions de contractació, locals comercials i la distribució, emmagatzematge, venda i prestació de serveis.

Si detecta alguna irregularitat que competeix a altres òrgans de l'Administració, ha d'enviar-los la informació o informe d'inspecció, perquè en prenguen coneixement.

 ARTICLE 44. Organització i funcionament de la inspecció de consum

L'organització i funcionament de la inspecció de consum de la Generalitat Valenciana es recull en un reglament.

La inspecció ha de fer-se de manera professional, imparcial, coordinada, especialitzada, silenciosa i complint en tot moment la llei, respectant les diferents escales o cossos de l'Administració.

 ARTICLE 45. El personal de la inspecció de consum

El personal de la inspecció de consum de la Generalitat és considerat com una autoritat quan fa el seu treball.

Els qui impedisquen que faça el seu treball, oferisquen resistència, els agredisquen o insulten, hauran de respondre amb les penes i càstigs que la llei preveu per als delictes contra l'autoritat.

Els agents inspectors poden demanar l'ajuda, suport o auxili que necessiten de qualsevol altra autoritat per a poder fer bé el seu treball.

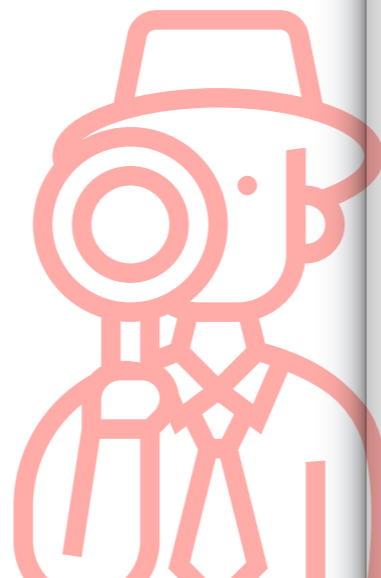
Poden demanar documents de diferent tipus per a comprovar el compliment de la llei, així com accedir directament a les oficines o locals on es realitzen activitats que poden tindre importància per a les persones consumidores i usuàries.


El personal d'inspecció ha d'**actuar amb proporcionalitat**, i procurar causar les menors molèsties possibles al desenvolupament de l'activitat inspeccionada i a les persones que la desenvolupen.

Ha d'identificar-se de manera clara, mostrant la seua acreditació oficial, i està obligat a guardar secret de tot el que veu o escolta durant el seu treball.

Les administracions públiques de la Comunitat Valenciana amb competència en consum han d'impulsar la formació continuada del personal inspector.

Actuar amb proporcionalitat:
actuar de manera racional, sense excessos, utilitzant els mitjans adequats per a aconseguir alguna cosa.



 ARTICLE 46. L'activitat inspectora

La inspecció de consum inclou diverses funcions:

- Labors de vigilància, control, inspecció i investigació davant sospites d'irregularitat.
- Informar les empreses inspeccionades sobre les obligacions de la llei en matèria de protecció i defensa dels drets de les persones consumidores i usuàries.
- Advertir a la persona inspeccionada de la irregularitat en la qual es troba i donar un termini raonable perquè el modifique.
- Prendre mesures per a protegir el dret a la salut i seguretat, o la protecció dels interessos econòmics i socials de les persones consumidores i usuàries, en casos d'urgència.
- Iniciar el procediment sancionador per a multar a l'empresa inspeccionada, proposant una sanció a l'òrgan competent.
- Col·laborar en els processos sancionadors o d'un altre tipus, duent a terme les gestions o actuacions que ordene l'òrgan competent.

 ARTICLE 47. Facultats de la inspecció i accés a establiments i documents

Quan fa el seu treball, el personal de la inspecció de consum està autoritzat per a:

- Accedir als locals o establiments industrials o comercials oberts al públic sense avisar. Si no estan oberts al públic, necessiten una ordre del jutge o el consentiment de la persona afectada per a poder accedir.
- Exigir que li mostren documentació i obtindre còpies o fotocòpies dels documents que considere necessaris.
- Demanar que envien a les oficines administratives la documentació necessària.
- Fer les proves, investigacions o exàmens necessaris per a comprovar el compliment de les normes que protegeixen els drets de les persones consumidores i usuàries, així com prendre mostres per a fer anàlisis posteriors.
- Demanar la col·laboració i la presència de qualsevol persona o empresa que puga tindre algun tipus de relació amb el motiu de la inspecció.

 ARTICLE 48. Obligacions de les persones inspeccionades

Les persones o empreses que produeixen, importen, distribueixen, venen o subministren productes i serveis, així com els seus representants legals o les persones que estan al càrrec de l'establiment en el moment de la inspecció, estan obligades a:

- Permetre i facilitar als inspectors l'accés a l'establiment.
- Entregar tota classe d'informació sobre les instal·lacions, productes o serveis, així com permisos i llicències necessaris per a desenvolupar l'activitat.
- Facilitar tota aquella documentació que prove les compravendes de productes o serveis, els preus i benefici aplicat, contractes, factures, albarans i altres documents.
- Facilitar còpies o fotocòpies d'aquells documents que l'inspector considere necessaris.
- Presentar-se quan i on siga requerit pels serveis de consum competents.
- Permetre que es prenguen mostres o assajos sobre els productes o serveis, en qualsevol moment o fase de la seua venda.
- Depositar i conservar de forma adequada els productes o serveis bloquejats provisionalment, seguint les instruccions dels serveis de consum competents.
- Facilitar personal i mitjans per a la correcta realització de les inspeccions, quan se li demane.
- Acudir a les oficines dels serveis de consum quan els agents d'inspecció li ho demanen, per a aportar noves dades o comprovar algunes qüestions de la inspecció.


 ARTICLE 49. Col·laboració amb els serveis d'inspecció

Si els serveis d'inspecció de consum ho demanen, les empreses amb participació pública, organitzacions empresarials i corporatives, així com organitzacions i associacions de persones consumidores i usuàries, entregaran també tota la informació necessària per a aclarir possibles fets que perjudiquen els drets de les persones consumidores i usuàries, excepte quan hi haja un motiu legal que ho impedisca.

Reglament: conjunt ordenat de regles dictades per l'autoritat competent per a executar una llei, o per a organitzar el funcionament d'una institució, servei o activitat.



Acta: Document escrit que recull els fets ocorreguts durant una inspecció. Inclou el treball d'inspecció realitzat, les persones que han participat, les mesures que s'han adoptat i el grau de compliment de l'empresa o persona inspeccionada en relació a les seues obligacions legals. Les actes també s'utilitzen per exemple per a resumir els acords en qualsevol reunió o assemblea

 ARTICLE 50. Presa de mostres

La presa de mostres dels béns inspeccionats per a fer assajos, proves o estudis que permeten comprovar si es compleixen les condicions necessàries per a assegurar la salut i seguretat de les persones consumidores i usuàries es recull en un **reglament**.

La presa de mostres ha de fer-se per triplicat, amb la quantitat de mostra suficient en cada cas perquè les anàlisis siguen vàlides i correctes.

En alguns casos molt concrets, la mostra pot ser única. Per exemple, quan es tracta de productes certificats que es vol comprovar la seua seguretat o funcionament. O quan no és possible obtindre una mostra per triplicat.

La realització de les proves **ha de respectar el dret a defensar-se** per part de la persona inspeccionada. L'Administració es fa càrrec del cost de la mostra i l'anàlisi inicial. Si es detecta una infracció, a més de la sanció que li corresponga, el culpable d'aqueixa infracció haurà de fer-se càrrec de les despeses ocasionades per la presa de mostres i els assajos, proves o estudis, segons indica el reglament.

 ARTICLE 51. Actes d'inspecció

Les persones encarregades de la inspecció de consum han de recollir totes les seues actuacions en una acta.

En aquells casos urgents en els quals s'hagen pres mesures provisionals per a garantir la salut o seguretat de les persones consumidores i usuàries, l'acta ha d'incloure aqueixes mesures i explicar la seua finalitat. També ha d'incloure els arguments de la persona inspeccionada i les proves o documents que aquesta aporta.

L'inspector de consum ha d'entregar una còpia de l'acta a la persona inspeccionada o el seu representant. Si aquesta es nega a rebre-la, l'inspector ha de fer-lo constar.

L'acta i el seu contingut són vàlids encara que no estiga signada per la persona inspeccionada.

Els fets que recull l'acta tenen valor de prova davant qualsevol procés o reclamació posterior.

CAPÍTOL TERCER. Mesures provisionals

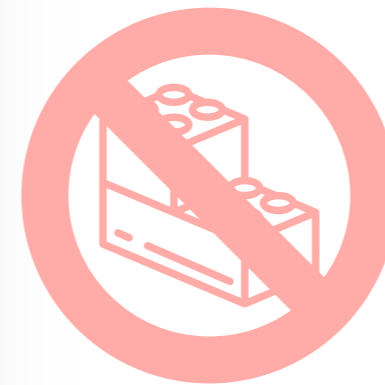
ARTICLE 52. Mesures provisionals

L'òrgan o administració competent en temes de consum pot prendre les mesures provisionals que crega necessàries, quan hi haja sospites que no s'estan respectant els drets de les persones consumidores i usuàries.

Aquestes mesures se sumen a unes altres que poden prendre's durant el procediment sancionador. Es poden adoptar quan hi ha sospites clares de risc per a la salut i seguretat de les persones consumidores, o quan puguen perjudicar-se greument els interessos econòmics i socials d'aquestes persones.

En casos d'urgència, el mateix personal de la inspecció de consum pot adoptar les mesures provisionals, que hauran de ser aprovades després per l'òrgan competent en el termini de cinc dies hàbils.

Les mesures provisionals poden afectar una o diverses persones, o bé ser de caràcter general, afectant a totes les parts implicades en la producció, distribució, emmagatzematge i venda d'un determinat producte o servei.



Adulterat: Falsificat, que ha sigut manipulat amb intenció d'enganyar.

Procediment administratiu: conjunt de normes i d'actuacions que realitza l'Administració per a complir les seues funcions. Els procediments administratius serveixen per exemple per a posar una sanció, concedir una llicència o donar una subvenció.

ARTICLE 53. Tipus de mesures provisionals

Les mesures que pot adoptar l'òrgan competent en temes de consum poden ser moltes. Per exemple:

- Prohibir la venda d'un producte durant un temps.
- Prohibir el repartiment d'un producte durant el temps necessari per a fer els controls, quan hi ha sospites que pot ser perillós.
- Suspendre durant un temps la prestació d'un servei.
- Tancar establiments durant un temps.
- Obligar a posar cartells o anuncis en mitjans de comunicació per a avisar a les persones consumidores i usuàries que no compren aqueix producte o servei perquè pot ser perillós.

Si estan en risc els interessos econòmics i socials de les persones consumidores i usuàries, l'autoritat competent en temes de consum també pot prohibir la prestació d'un servei o la venda d'un producte per ser fals, estar **adulterat** o no complir el que exigeix la llei.

ARTICLE 54. Procediment

Quan s'adopta una mesura provisional, cal iniciar un **procediment administratiu**, tal com marca la llei.

Quan aqueix procediment es resol, pot convertir en definitives les mesures provisionals adoptades. Per a això, ha d'indicar els terminis i les condicions perquè es complisca.

Per a evitar danys irreparables, en alguns casos greus el procediment administratiu es tramita de manera urgent. En aqueixos casos, l'òrgan competent pot ordenar inspeccions o controls en qualsevol moment.

La resolució del procediment pot anar acompanyada d'un altre procediment sancionador, quan es donen infraccions en la protecció a les persones consumidores i usuàries.

Totes les despeses derivades de les mesures provisionals són a càrrec de la persona inspeccionada quan aqueixes mesures siguen confirmades. També corren al seu càrrec els costos dels assajos o proves que haja sol·licitat la persona inspeccionada.

La persona inspeccionada ha de demostrar amb documents el compliment de les mesures provisionals adoptades.

 ARTICLE 55. Proporcionalitat de les mesures provisionals

Les mesures provisionals han de ser proporcionals al risc o mal que pretenen evitar.

Han de durar només el temps necessari per a realitzar els controls i comprovacions, i acabar quan aqueix risc o perill desapareix per complet.

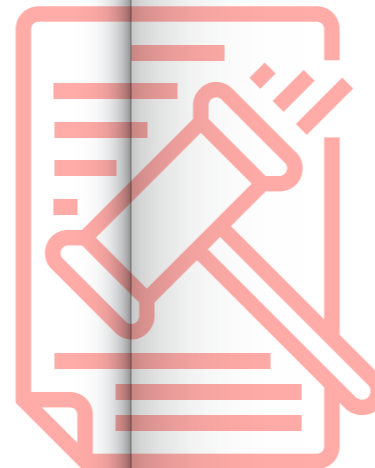
 ARTICLE 56. Comunicació de les mesures adoptades

Quan l'adopció de mesures provisionals per part d'un òrgan pot afectar les competències d'altres òrgans o administracions públiques valencianes, s'ha d'informar ràpidament aquestes amb totes les dades importants, indicant quines mesures s'han pres.


Així s'aconsegueix una bona coordinació i col·laboració amb la resta d'òrgans i administracions.

Si el risc sobrepasa els límits de la Comunitat Valenciana, cal posar-lo també en coneixement de les administracions públiques de tots els territoris que poden veure's afectats.

Coercitives: Que serveixen per a obligar o forçar a algú a complir alguna cosa.



Full de reclamacions: és un document en el qual les persones consumidores poden fer constar una queixa referent a un producte o servei que han comprat. També es diu llibre de reclamacions o llibre de queixes.

 ARTICLE 57. Multes coercitives

Per a assegurar el compliment de les mesures provisionals, l'òrgan competent pot imposar un tipus de multes que es repeteixen en el temps fins que es compleix l'exigít per l'Administració. Aquest tipus de multes es diu **coercitives**.

Abans d'imposar una multa coercitiva cal advertira l'infractor i donar-li un termini perquè complisca els acords, a més d'informar-lo sobre la quantitat econòmica que haurà de pagar si no compleix. Aquesta no pot ser major de tres mil euros.

Aquest tipus de multes són complementàries i independents a altres sancions que pot rebre la persona infractora.

CAPÍTOL QUART. Fulles de reclamacions de les persones consumidores i usuàries

 ARTICLE 58. Fulles de reclamacions

Totes les persones, empreses, professionals, empresaris i establiments de la Comunitat Valenciana que venguen productes o serveis a les persones consumidores i usuàries, siguen fixos, ambulants, públics o privats, tenen l'**obligació de posar fulles de reclamacions a la disposició de les persones consumidores, de manera gratuïta.**

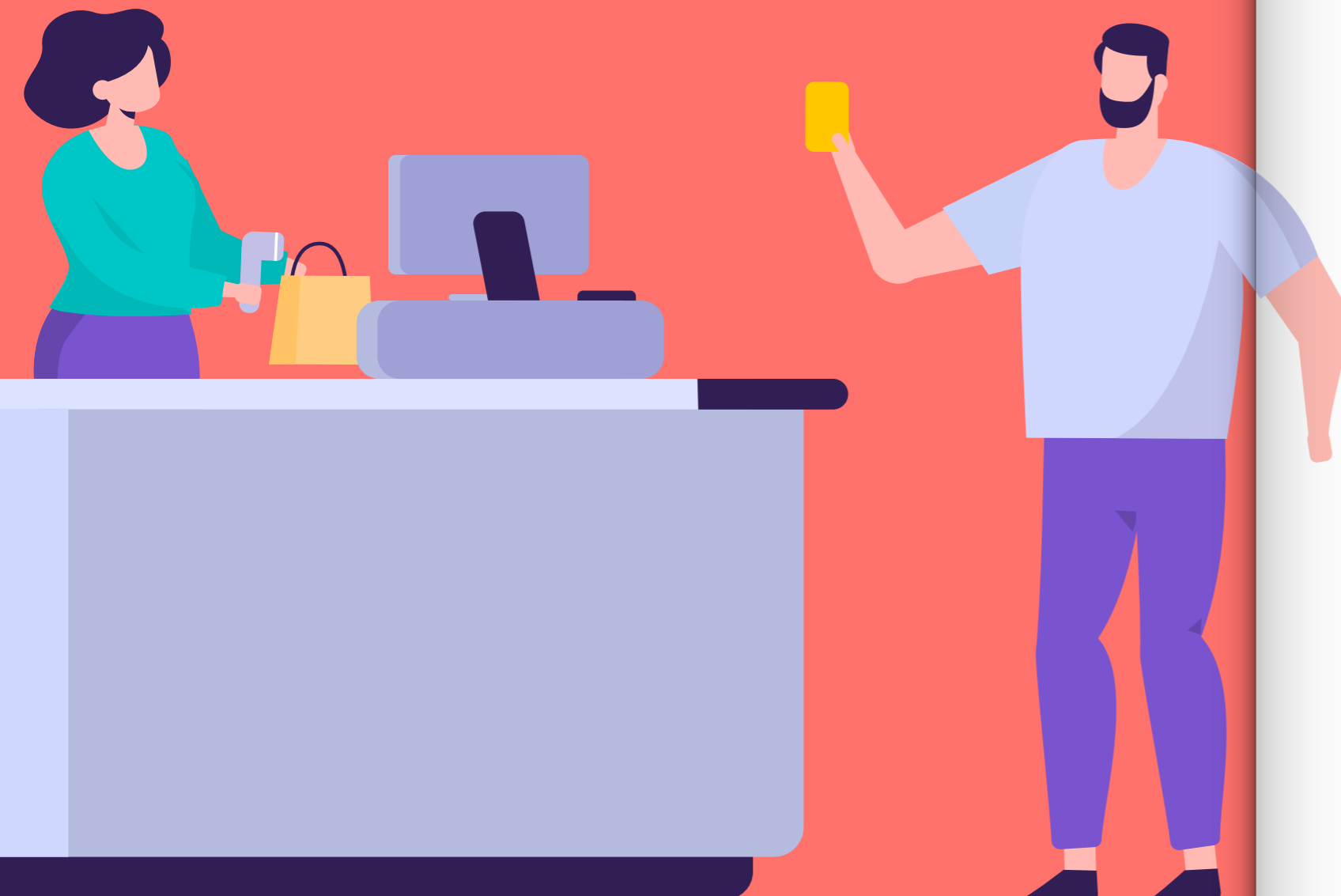
La tramitació de les **fulles de reclamacions** està regulada en un reglament. Serveixen perquè les persones consumidores i usuàries puguen presentar les seues queixes i reclamacions, quan entenen que no s'han respectat els seus drets com a persones consumidores.

Els establiments han de col·locar cartells visibles que anuncien l'existència de fulles de reclamacions.

TÍTOL 4

Facultat per a sancionar

El Títol 4 està dedicat a les infraccions i les sancions que existeixen quan no es respecten els drets de les persones consumidores i usuàries. També explica qui té la capacitat per a sancionar.



CAPÍTOL PRIMER. Aspectes generals

ARTICLE 59. Responsabilitats

La responsabilitat administrativa recollida en aquest Títol 4 se suma a una altra mena de responsabilitats, com la civil o la penal, en les quals poden incórrer tots els que produeixen, fabriquen, elaboren, emmagatzemen, distribueixen o venen productes o serveis.

Si pels mateixos fets també s'inicia una investigació penal, se suspén la tramitació de l'expedient administratiu sancionador. Les mesures que s'hagen adoptat per a assegurar la salut i seguretat de les persones consumidores i usuàries es mantenen fins que el jutge es pronuncie.

No pot haver-hi una doble sanció pels mateixos fets.

ARTICLE 60. Potestat sancionadora

La potestat per a sancionar la té la Generalitat Valenciana, que l'exerceix a través de la Conselleria competent en consum per a les infraccions lleus i greus, o a través del **Consell**, per a les infraccions molt greus.

Si en un mateix procediment hi ha diverses infraccions de diferent gravetat, l'òrgan competent és el que té la competència per a sancionar la infracció més greu.

Consell: És l'òrgan que governa la Generalitat Valenciana. Està compost pel President de la Generalitat i els Consellers.

 ARTICLE 61. Competència sancionadora dels municipis

A més de la Generalitat Valenciana, **els municipis de la Comunitat Valenciana poden també iniciar, investigar i resoldre procediments sancionadors** per a multar a empreses o persones que no respecten els drets i interessos de les persones consumidores i usuàries.

Els municipis poden sancionar en aquests casos:

- Quan la infracció ha sigut detectada pels serveis municipals, o ha tingut lloc en el municipi.
- Quan els òrgans competents de la Generalitat no hagen iniciat procediment sancionador.

Si el municipi sap que una infracció s'ha produït també fora del seu terme municipal, ha d'informar de manera immediata a la Generalitat, enviant tota la documentació sobre les actuacions realitzades.


Encara que la infracció es produísca només dins del terme municipal, pot també informar perquè la Generalitat impose una sanció.

Si un municipi ja ha iniciat un procediment sancionador, ha de comunicar-lo a la Generalitat. En aquest cas la Generalitat evitarà usar la seua capacitat per a sancionar, excepte si es descobreixen infraccions que afecten altres municipis. En aqueix cas la Generalitat portaria el procediment.

Igualment, els municipis han de renunciar a la seua capacitat per a sancionar, si la Generalitat ja ha iniciat abans un procediment i li ho ha comunicat.

 ARTICLE 62. Coordinació i col·laboració administrativa

Els òrgans municipals i de la Generalitat Valenciana amb competències en temes de consum estan obligats a coordinar-se i col·laborar entre ells.

 ARTICLE 63. Subjectes responsables

Les persones o empreses que cometen alguna infracció relacionada amb temes de consum, o que deixen de fer alguna cosa que havien de fer per a evitar-ho, **són els subjectes responsables.**

Si en una infracció intervenen diversos subjectes, per exemple el transportista, el venedor o el fabricant d'un producte o servei, cadascun d'ells és responsable de les infraccions que ha comés.

En els productes envasats, l'empresa que figura en l'etiqueta, publicitat o anunci del producte és la responsable, excepte si es demostra la mala conservació del producte per part de qui el té a disposició per a la seua venda.

Si el producte no té les dades necessàries que permeten identificar al responsable, el que ha venut el producte serà llavors el responsable si no pot identificar a l'envasador. En els productes etiquetats en un altre idioma no oficial, el distribuïdor és el responsable.

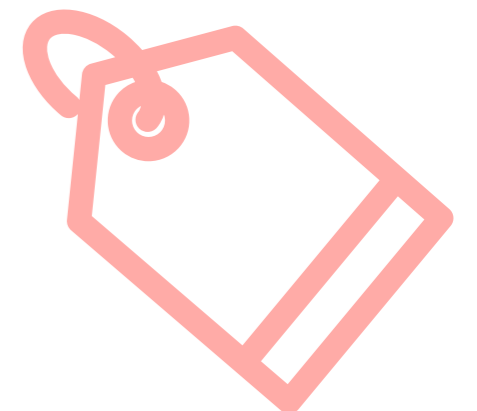
En els productes venuts **a granel**, el responsable de les possibles infraccions és el que el conserva per a la seua venda.

En les infraccions per prestació de serveis, el responsable és la persona o empresa obligada a prestar aqueix servei.

Si la infracció es produeix amb productes o **serveis franquiciats**, els responsables són tant els que venen o presten aqueix servei com la persona o entitat franquiciadora.

A granel: productes sense empaquetar ni envasar. El client selecciona la quantitat que vol comprar. S'usa per a productes com a verdures, fruites o grans.

Serveis franquiciats: serveis cedits per una empresa a una altra per a la seua venda en una zona geogràfica concreta i amb certes condicions, com usar la seua imatge o nom comercial, a canvi d'una compensació econòmica.



En els procediments sancionadors, la persona o empresa sospitosa d'haver comés la infracció té dret a:

- Rebre la notificació dels fets pels quals l'acusen, de les infraccions que ha pogut cometre i de les sancions que se li pot imposar, així com quin és l'òrgan competent per a posar la sanció i quina norma o llei atorga la competència per a sancionar.
- Presentar arguments i utilitzar tots els mitjans de defensa que la llei li permeta.
- La resta de drets que li atorga la llei nacional i autonòmica i que es puguen aplicar.

ARTICLE 64. Lloc on es comet la infracció

Aquesta llei recull la competència sancionadora sobre infraccions comeses dins de la **Comunitat Valenciana**, encara que el domicili de l'empresa o professional infractor estiga en un altre lloc.

El lloc on es comet la infracció és aquell en el qual es produeixen els fets que suposen un mal o risc per als drets i interessos de les persones consumidores i usuàries.

En el cas de la contractació a distància, la publicitat o el comerç electrònic, la infracció s'entén que es comet en el lloc on viu la persona consumidora o usuària.

ARTICLE 65. Mesures provisionals

Les mesures provisionals poden adoptar-se a l'inici del procediment, abans o durant la seua instrucció per l'òrgan competent, quan hi haja un risc per a la salut o seguretat de les persones consumidores i usuàries, o puguen perjudicar-se els seus interessos econòmics i socials.

Aquestes mesures acaben quan hi ha una decisió administrativa que posa fi al procediment sancionador.

ARTICLE 66. Reposició de la situació alterada per la infracció i indemnització per danys i perjudicis

Segons la llei de Règim Jurídic del Sector Públic, quan hi ha una infracció es pot exigir a la persona o empresa que l'haja comesa, que **repare el mal** i retorne la situació a l'estat en el qual es trobava abans de cometre la infracció.

Pot també imposar-se una **indemnització o multa econòmica** pels danys i perjudicis causats a les persones consumidores i usuàries.

Si no es paga la indemnització en el temps acordat, es pot arribar a **embargar** els béns per a cobrar el que es deu.

Embargar: retindre uns diners, producte, bé o servei per a assegurar el cobrament d'un deute.

CAPÍTOL SEGON. Infraccions

ARTICLE 67. Concepte

Es consideren infraccions administratives en consum les **accions o la falta d'actuació que perjudiquen els drets i interessos de les persones consumidores i usuàries**, així com les **pràctiques comercials deslleials** cap a aquestes persones.

Les infraccions poden ser **lleus, greus o molt greus**, segons el mal que ocasionen.

Al qual comet dos o més infraccions se li imposen totes les sancions que li corresponguen. Si una sola actuació ocasiona diverses infraccions, la sanció o sancions s'imposen en proporció a la gravetat de la conducta.

Es considera infracció administrativa permanent a la realització d'una mateixa infracció de forma continuada, que es manté durant un llarg temps.



ARTICLE 68. Protecció de la salut i seguretat de les persones consumidores i usuàries

Les infraccions relacionades amb la protecció de la salut i seguretat de les persones consumidores i usuàries poden ser:

- Accions, descuits o desatencions que ocasionen riscos per a la salut o seguretat de les persones, realitzades amb intenció o per distracció.
- Incomplir els advertiments de les autoritats competents per a situacions concretes, que intenten corregir o evitar danys a la salut o seguretat de les persones.
- Incomplir la normativa sobre seguretat de productes o serveis.

ARTICLE 69. Alteració, adulteració o engany en productes i serveis

Les infraccions per alteració, adulteració o frau en productes i serveis poden ser de diversos tipus:

- Elaborar, distribuir o vendre productes que han sigut modificats per a variar la seua composició, o amagar la seua pitjor qualitat.
- Elaborar, distribuir o vendre productes i serveis quan la seua composició, etiquetatge, qualitat, quantitat o preu no s'ajusten a la normativa o és diferent de l'oferta anunciada.
- Manipular els aparells i sistemes de mesurament posats a la disposició de les persones consumidores i usuàries.
- Enganyar quant a l'origen, qualitat, composició, quantitat, qualitat, pes o mesura de qualsevol producte o servei, o sobre la seua publicitat i presentació, que pugua produir confusió sobre el bé o servei.
- Incomplir les condicions de qualitat, naturalesa, termini o preu que marca la llei, o les condicions pactades en la prestació de tota mena de serveis.

ARTICLE 70. Normalització tècnica, condicions de venda i documentació

Les infraccions en matèria de normalització tècnica, documentació i condicions o tècniques de venda de productes i serveis poden ser de diversos tipus:

- Incomplir les normes que regulen productes i serveis, així com les exigències de documentació i funcionament que estableix la llei que regula aqueixa activitat.
- Posar productes en el mercat que han sigut prohibits per a la seua venda per una norma administrativa, així com vendre productes que no tinguen l'autorització administrativa necessària.
- Incomplir les normes relatives als preus, el marcat i l'exhibició de productes.
- Imposar condicions, recàrrecs o cobraments indeguts a les persones consumidores i usuàries en la compravenda de productes o serveis, així com prestacions no demanades o quantitats mínimes, així com no acceptar els mitjans de pagament legals o que han sigut oferits.
- Realitzar pràctiques comercials deslleials o publicitat **il·lícita**.
- Incomplir les obligacions d'informació exigides per llei.
- No entregar la factura o document que acredita la venda o prestació de productes i serveis, o emetre-la sense complir les exigències legals.
- No facilitar pressupost previ o justificant de lliurament en els casos en els quals siga obligatori.
- Fer treballs de reparació, instal·lació o similars quan no han sigut sol·licitats o autoritzats per les persones consumidores i usuàries.
- Facturar treballs no realitzats o peces de pitjor qualitat que la contractada.
- Incloure un format o grandària de lletra de difícil comprensió en la publicitat, oferta, promoció o contracte de productes i serveis oferits.

Il·lícita: Il·legal, que no respecta la llei.

 ARTICLE 71. Contractació a distància i fora d'establiments mercantils

Les infraccions contra els drets i interessos de les persones consumidores i usuàries en la contractació a distància i fora dels establiments mercantils poden ser vàries:

- Incomplir el que s'estableix en matèria de contractes celebrats fora d'establiments mercantils.
- Incomplir les obligacions que imposa la llei de contractes celebrats a distància, en temes com la informació i documentació que han de rebre les persones consumidores, els terminis d'execució i devolució de les quantitats pagades, els enviaments que no han sigut demanats i es pretenen cobrar, o no demanar el consentiment previ o la seua falta d'oposició abans d'enviar comunicacions comercials.

 ARTICLE 72. Garantia i servei postvenda

Les infraccions referents a la garantia de productes o serveis poden ser:

- No entregar a les persones consumidores la garantia dels productes i serveis adquirits tal com marca la llei.
- No respectar el dret de garantia en la compra de productes o prestació de serveis.
- No complir amb la garantia comercial anunciada o entregada en el moment de comprar els productes o serveis.
- Vendre productes d'ús durador sense peces de recanvi com obliga la llei, o no garantir degudament l'existència de recanvis en les condicions que marca la llei.
- Anunciar o publicitar l'existència d'un servei tècnic postvenda, o fer creure que existeix, quan no és cert o aqueix servei està en un altre país diferent. No informar que l'idioma per a relacionar-se amb aqueix servei és diferent de l'oficial d'Espanya o del qual s'utilitza en el contracte.

Establiments mercantils:

lloc físic on es venen productes o serveis als consumidors. Generalment són botigues, magatzems o negocis que estan oberts al públic.

 ARTICLE 73. Informació i vigilància

Les infraccions en matèria d'informació, vigilància, inspecció, investigació, tramitació i execució són les següents:

- No facilitar les labors d'inspecció o no aportar en el termini acordat les dades i informacions sol·licitades per les autoritats competents en consum, durant el procés d'informar, vigilar, inspeccionar, tramitar o executar una inspecció.
- Donar informació incompleta o inexacta, o incomplir les ordres de les autoritats de consum per a solucionar les irregularitats que s'hagen detectat.
- Manipular o traslladar les mostres depositades per les autoritats de consum, o les mercaderies bloquejades de manera provisional.
- Incomplir les mesures que dicta l'autoritat en matèria de consum.
- No voler presentar-se en les dependències pròpies o les de l'autoritat competent quan se li demana, sense estar justificat.
- Amençar, utilitzar la força o pressionar al personal encarregat d'inspeccionar l'activitat, producte o servei.

 ARTICLE 74. Altres infraccions

A més de les infraccions citades en els articles anteriors, **es consideren també infraccions** en matèria de consum aquestes altres:

- Introduir clàusules abusives en els contractes.
- No informar en el termini exigit i amb el contingut exigit a les persones consumidores i usuàries sobre la cessió a tercers de crèdits hipotecaris o d'un altre tipus.
- Limitar el dret de les persones consumidores a finalitzar els seus contractes de prestació de serveis o proveïment de productes d'ús continuat, o a donar-se de baixa d'algun servei.
- Incloure en els contractes referències a condicions o característiques que no es faciliten en el moment del contracte, o no es coneixen.
- No tindre fulles de reclamacions oficials a la disposició de les persones consumidores i usuàries, o no entregar-les a qui les demanen.



- No voler resoldre les peticions de les persones consumidores i usuàries, quan està dins de les possibilitats de l'empresari, o fer diferències que no estiguen justificades en les peticions de diferents persones.
- Qualsevol discriminació o diferència de tracte en l'accés a productes i serveis, especialment si es produeix pel només fet de ser dona.
- No realitzar les correccions necessàries exigides per l'administració competent en el termini previst, o no complir amb els deures, obligacions i prohibicions legals en benefici dels drets i interessos de les persones consumidores i usuàries.

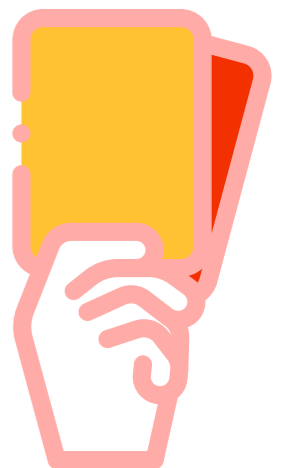
ARTICLE 75. Qualificació de les infraccions

Totes les infraccions recollides fins ara es qualifiquen com a **lleus**, excepte les següents:

Infraccions greus:

- Les que produeixen riscos per a la salut o la seguretat.
- No atendre els advertiments i exigències de l'autoritat competent, per a evitar o corregir riscos per a la salut o seguretat.
- Incomplir la normativa sobre seguretat de productes, béns i serveis, quan afecten un col·lectiu d'especial protecció.
- Alterar, adulterar o enganyar en la venda de productes i serveis, quan afecta un nombre important de persones.
- Posar a disposició productes prohibits per una norma o resolució administrativa, així com vendre productes sense l'autorització administrativa necessària.
- Incomplir les normes que regulen els preus, l'etiquetatge i l'exhibició dels productes, quan pot afectar un col·lectiu important de persones, o es faça a propòsit o de forma repetida.
- Imposar condicions, recàrrecs o cobraments indeguts, així com prestacions no demanades o quantitats mínimes, i no acceptar mitjans de pagament legals o que han sigut oferits, quan resulta afectat un nombre important de persones.
- Les pràctiques comercials deslleials i la realització de publicitat il·lícita.
- Facturar treballs no realitzats o peces de pitjor qualitat a la contractada, quan puguen suposar un risc per a la salut o la seguretat de les persones consumidores i usuàries.

- Infraccions contra els drets i interessos de les persones consumidores i usuàries en la contractació a distància i fora dels establiments mercantils.
- No respectar el dret de garantia en la compra de béns de consum o prestació de serveis, així com incomplir la garantia comercial publicitada en el moment de la compra, quan pugua resultar afectat un col·lectiu important de persones, o es faça a propòsit o de forma repetida.
- No facilitar les labors d'inspecció, o negar-se a donar les dades o informacions demanades per les autoritats competents en el termini concedit, quan l'empresa infractora repeteix aqueixa conducta. També quan una distribuïdora, importadora o fabricadora, no facilite la informació demanada per a la retirada d'un producte que pugua afectar la salut o seguretat de les persones consumidores i usuàries.
- Donar informació inexacta o incompleta, o no corregir les irregularitats sol·licitades per l'autoritat de consum, quan s'ometen dades que poden afectar la salut o seguretat de les persones consumidores i usuàries.
- Dificultar les tasques d'inspecció de mercaderies bloquejades de manera provisional per l'autoritat competent, o impedir la comprovació de l'existència d'amenaques o pressions al personal encarregat de fer la inspecció.
- Introduir clàusules abusives en els contractes.
- No informar les persones consumidores i usuàries sobre la cessió o venda de crèdits hipotecaris o d'un altre tipus a tercers.
- En general, totes les infraccions que puguen afectar un nombre important de persones consumidores i usuàries, o quan s'actua de mala fe o de forma descurada en el cas de no tindre fulles de reclamacions oficials o no posar-les a la disposició de les persones consumidores i usuàries.
- Cometre dues infraccions lleus l'any anterior.



Infraccions molt greus:

Les infraccions **greus** es consideren **molt greus** en els següents casos:

- Quan existeix un risc greu per a la salut.
- Quan produeix una alteració social greu, que causa alarma o desconfiança en les persones consumidores i usuàries, o pot afectar de manera negativa a un sector econòmic.
- Quan no es vol facilitar informació o col·laborar de cap manera amb les persones responsables de fer la inspecció.
- Quan la persona infractora té una posició de domini en el mercat, o obté beneficis desproporcionats gràcies a la infracció que comet.
- Quan es comet una falta greu l'any anterior, excepte si es tracta de la suma de dues faltes lleus que s'ha convertit en greu.
- No informar les persones consumidores i usuàries sobre la cessió del seu crèdit hipotecari o d'un altre tipus, quan aqueixa situació afecta a la seua capacitat per a defensar-se en un procés d'**execució hipotecària**.

Execució hipotecària: és un procediment especial per a cobrar un deute, en el qual el primer que es cobra per a satisfer aqueix deute és el bé per al qual es va demanar el préstec, normalment un habitatge.

**CAPÍTOL TERCER. Sanciones**

ARTICLE 76. Import de les sancions

Les infraccions se sancionen amb advertiment o multes, tal com marca la llei.

Les multes poden ser de diferents imports, segons la mena d'infracció:

- Les **infraccions lleus** se sancionen amb **advertiment o multa d'un màxim de 3.005 euros**. L'advertiment sol es pot imposar una vegada.

Existeixen tres graus d'infraccions lleus:

- Mínim: des d'advertiment fins a 1.000 euros.
- Mitjà: entre 1.000 i 2.000 euros.
- i Màxim: entre 2.000 i 3.005 euros.

- Les **infraccions greus** es castiguen amb **multes entre 3.005 i 15.025 euros**.

Existeixen tres graus d'infraccions greus:

- Mínim: entre 3.005 i 7.000 euros.
- Mitjà: entre 7.000 i 11.000 euros.
- i Màxim: entre 11.000 i 15.025 euros.

- Finalment, les **infraccions molt greus** inclouen **multes entre 15.025 euros i 601.012 euros**.

Existeixen tres graus d'infraccions molt greus:

- Mínim: entre 15.025 i 210.000 euros.
- Mitjà: entre 210.000 i 405.000 euros.
- i Màxim: entre 405.000 i 601.012 euros.

Per a saber quin grau d'infracció cal aplicar en cada cas es tenen en compte diversos aspectes, com per exemple si existeix risc per a la salut, si hi ha una intenció clara d'incomplir la norma o un descuit greu, si la infracció que es comet és molt important per als interessos d'un sector del mercat, o si el benefici que s'obté és desproporcionat.

També es té en compte si la infracció afecta a un nombre important de persones, si afecta col·lectius d'especial protecció, si les infraccions es repeteixen, si s'incomplixen les prohibicions dictades per l'autoritat competent, la gravetat dels danys ocasionats, la reparació dels danys causats, o la rectificació de les irregularitats comeses.

Si una vegada iniciat el procediment sancionador, la persona infractora reconeix la seua responsabilitat i demostra haver rectificat la seua conducta i posat fi a la infracció, abans que s'haja resolt el procediment pot donar-se per finalitzat amb la multa mínima o advertiment que corresponga, segons el cas.

Si la persona infractora paga la multa abans de quinze dies obté un descompte del seu import del 20 per cent.



ARTICLE 77. Sancions complementàries per a les infraccions greus i molt greus

Quan es produeixen infraccions molt greus, pot ordenar-se el **tancament de l'establiment, instal·lació o servei durant un màxim de cinc anys.**

En aquest cas, l'empresa ha de complir les seues obligacions respecte als seus treballadors i treballadores.

Poden també acordar-se **altres sancions complementàries:**

- Retindre la mercaderia il·legal, adulterada o que puga ocasionar perill per a la salut o els interessos econòmics i socials de les persones consumidores i usuàries. La persona infractora haurà de pagar totes les despeses que això origine.
- Publicar en el Diari Oficial de la Generalitat Valenciana o en altres mitjans de comunicació les sancions imposades, quan siguen definitives, amb els noms i cognoms de les persones infractores o nom de l'empresa infractora, la qualificació de la infracció i l'import de la sanció. El cost d'aqueixos anuncis ha de pagar-lo la persona o empresa infractora i s'informarà de la seua publicació al Consell de Persones Consumidores i Usuàries de la Comunitat Valenciana.
- Si la infracció es comet en la venda de productes perillosos o es produeixen pràctiques comercials deslleials, publicitat il·lícita o clàusules abusives, pot obligar-se a la persona o empresa infractora a advertir a les persones consumidores i usuària de manera individual, o a través d'anuncis en mitjans de comunicació.
- En els casos d'infraccions molt greus, el Consell pot també acordar la suspensió o eliminació de tota mena d'ajudes, crèdits o subvencions que hagen sigut reconegudes o demanades en els òrgans i administracions públiques valencianes.

A les empreses que hagen sigut sancionades per infraccions molt greus se'ls pot prohibir contractar amb l'Administració

per un temps màxim de cinc anys.

CAPÍTOL QUART. Prescripció

ARTICLE 78. Prescripció de les infraccions

Les infraccions molt greus prescriuen als tres anys, les infraccions greus als dos anys i les infraccions lleus a l'any, comptant sempre des del dia en què es comet la infracció.

El termini comença a comptar el dia en què finalitza l'activitat o acte que constitueix **la infracció**.

En el cas d'una infracció continuada, el termini comença a comptar des del dia en què es va realitzar l'última acció infractora.

Si la infracció és permanent, el termini comença a comptar des del dia en què es posa fi a la situació il·legal creada.

Si no es pot conèixer els fets de la infracció perquè no es manifesten de manera visible, el termini comença a comptar des que es descobreixen.



ARTICLE 79. Interrupció del termini de **prescripció**

El termini de prescripció de les infraccions s'interromp en iniciar-se un procediment per a imposar una sanció, i es reinicia si l'expedient sancionador està més d'un mes paralitzat per motiu aliè a la persona que s'està investigant.

També interromp la prescripció de les infraccions l'obertura d'un procés penal o la tramitació d'un altre procediment administratiu sancionador que impedisca iniciar

Prescripció: dret de les persones al fet que l'Administració no puga exigir-los responsabilitat passat un determinat temps des que va cometre la infracció.

o continuar el procediment sancionador previst en aquesta llei.



ARTICLE 80. Prescripció de les sancions

Les sancions a les quals es refereix aquesta llei prescriuen en complir-se quatre anys des que són declarades fermes per l'Administració.

El termini de prescripció de les sancions s'interromp en iniciar-se un procediment per a fer complir la sanció, i es reinicia si el procediment està més d'un mes paralitzat per motiu aliè a la persona infractora.

CAPÍTOL CINQUÈ. Procediment

ARTICLE 81. Procediment

La imposició de les sancions previstes en aquesta llei exigeix la tramitació d'un procediment sancionador.

El termini màxim per a notificar la resolució d'un procediment sancionador és de sis mesos, des que s'acorda el seu inici.

Si passa d'aqueix termini el procediment caduca, encara que això no impedeix obrir un altre expedient si les infraccions no han prescrit.

La petició d'anàlisi per a defensar-se interromp el termini de la caducitat del procediment fins a conèixer els resultats.



TÍTOL 5

Solució de conflictes fora dels jutjats

El Títol 5 està dedicat a la solució dels conflictes fora dels jutjats (solució extrajudicial).



ARTICLE 82. Foment de les solucions extrajudicials de conflictes

Les administracions públiques de la Comunitat Valenciana han de posar a la disposició de les persones consumidores i usuàries valencianes **sistemes per a solucionar conflictes i reclamacions fora de l'àmbit dels jutjats, de manera voluntària i amistosa**, sempre que no hi haja intoxicació, lesió o mort, o hi haja sospites que s'ha comés un delictes.

Per a fer-ho possible, han de col·laborar amb les associacions de persones consumidores i usuàries, així com altres organitzacions empresarials de la Comunitat Valenciana, organismes i administracions de l'Estat.

ARTICLE 83. Mediació de consum

La mediació de consum és un sistema voluntari pel qual **una persona mediadora, que és imparcial, ajuda a les dues parts d'un conflicte perquè puguen aconseguir elles mateixes un acord**, sense necessitat d'acudir a jutges i tribunals.

Els procediments de mediació de consum que desenvolupen les administracions públiques i entitats privades de la Comunitat Valenciana han de ser sempre voluntaris, confidencials, imparcials, transparents, justos i eficaços.



Les administracions públiques s'encarreguen d'assegurar la formació permanent de les persones mediadores de consum, perquè puguen actuar amb la màxima eficàcia i imparcialitat.

ARTICLE 84. Arbitratge de consum

Les administracions públiques de la Comunitat Valenciana han de fomentar el desenvolupament d'un sistema arbitral de consum.

Per a això, han de proporcionar tots els mitjans necessaris, així com difondre els avantatges de l'arbitratge com a mitjà per a resoldre conflictes en temes de consum fora dels jutjats i tribunals.

Les Junes Arbitrals de Consum que es creen en la Comunitat Valenciana **han de comptar amb una unitat d'arbitratge i una altra de mediació.**

A causa de la importància del turisme en la Comunitat Valenciana, aquestes Junes desenvoluparan l'arbitratge de consum turístic, a més d'altres arbitratges sectorials que puguen desenvolupar.

Les Junes Arbitrals han d'utilitzar mitjans electrònics, informàtics, videoconferència i altres sistemes disponibles per a tramitar els procediments i ser més eficaços, sempre que puguen identificar a les parts implicades en un conflicte i s'asseguren que aquestes poden accedir a la informació dels tràmits.

Les administracions públiques de la Comunitat Valenciana han de promoure que les associacions de persones consumidores i usuàries, organitzacions empresarials i professionals se sumen al sistema arbitral de consum, a través per exemple de la signatura d'acords de col·laboració.



La Generalitat Valenciana ha de garantir la formació continuada dels àrbitres, tal com recull la normativa general d'arbitratge de consum.

ARTICLE 85. El sector públic i l'adhesió a l'arbitratge de consum

Les empreses o entitats que componen el sector públic de la Comunitat Valenciana, i que proporcionen productes o serveis dirigits a les persones consumidores, **han de pertànyer al sistema arbitral de consum.**

Les administracions públiques valencianes han de fomentar que les entitats o empreses que gestionen serveis públics, d'interés general o universals a través d'una concessió administrativa, així com les que reben contractes públics, se sumen al sistema arbitral de consum.

A l'hora de valorar la concessió de premis a la qualitat o autoritzar distintius de qualitat, la Generalitat ha de valorar la pertinença a l'arbitratge de consum com un requisit o un mèrit.

Per a donar ajudes i subvencions a empreses o establiments que ofereixen productes o serveis a les persones consumidores,



Disposicions adicional, transitòria i finals

Són els apartats que van després dels articles i expliquen altres acords de Les Corts, per exemple com i quan entra en vigor aquesta llei.

Al detall: en xicotetes quantitats.



les administracions públiques valencianes també han de tindre en compte la seua pertinença o no a l'arbitratge de consum.

DISPOSICIÓ ADDICIONAL

Totes les instal·lacions de venda al públic de combustibles al detall han d'assegurar la seua accessibilitat a totes les persones, especialment a aquelles que tenen **diversitat funcional**.

Aquestes persones han de poder usar les instal·lacions per si mateixes, inclòs repostar combustible. Si les instal·lacions no reuneixen les condicions d'accessibilitat universals recollides en la llei d'accessibilitat, els seus responsables han de disposar almenys d'una persona responsable del servei, que atenga les necessitats de les persones amb diversitat funcional, mentre les instal·lacions estiguen obertes en horari de dia.

Es considera horari de dia des de les set del matí fins a les deu de la nit.

DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA

Les entitats bancàries, financeres i de crèdit estan obligades a comunicar a les persones consumidores i usuàries la cessió o venda dels seus préstecs hipotecaris i d'un altre tipus, fins i tot quan el procediment ha acabat, o quan la cessió o venda del seu crèdit s'haguera fet abans de l'entrada en funcionament d'aquesta llei.

Per a això, tenen un termini de tres mesos des de l'entrada en vigor d'aquesta llei. Incomplir aquesta obligació es considerarà falta greu.

DISPOSICIONS FINALS

A més de tot el que recull aquesta llei, és vàlid també el que recull la normativa espanyola en l'última actualització de la **Llei General per a la Defensa de les Persones Consumidores i Usuàries** de l'any 2007, així com tota la normativa que la substituïska o desenvolupe.

El Consell pot dictar totes les normes que crega necessàries per a poder desenvolupar i aplicar la present llei.

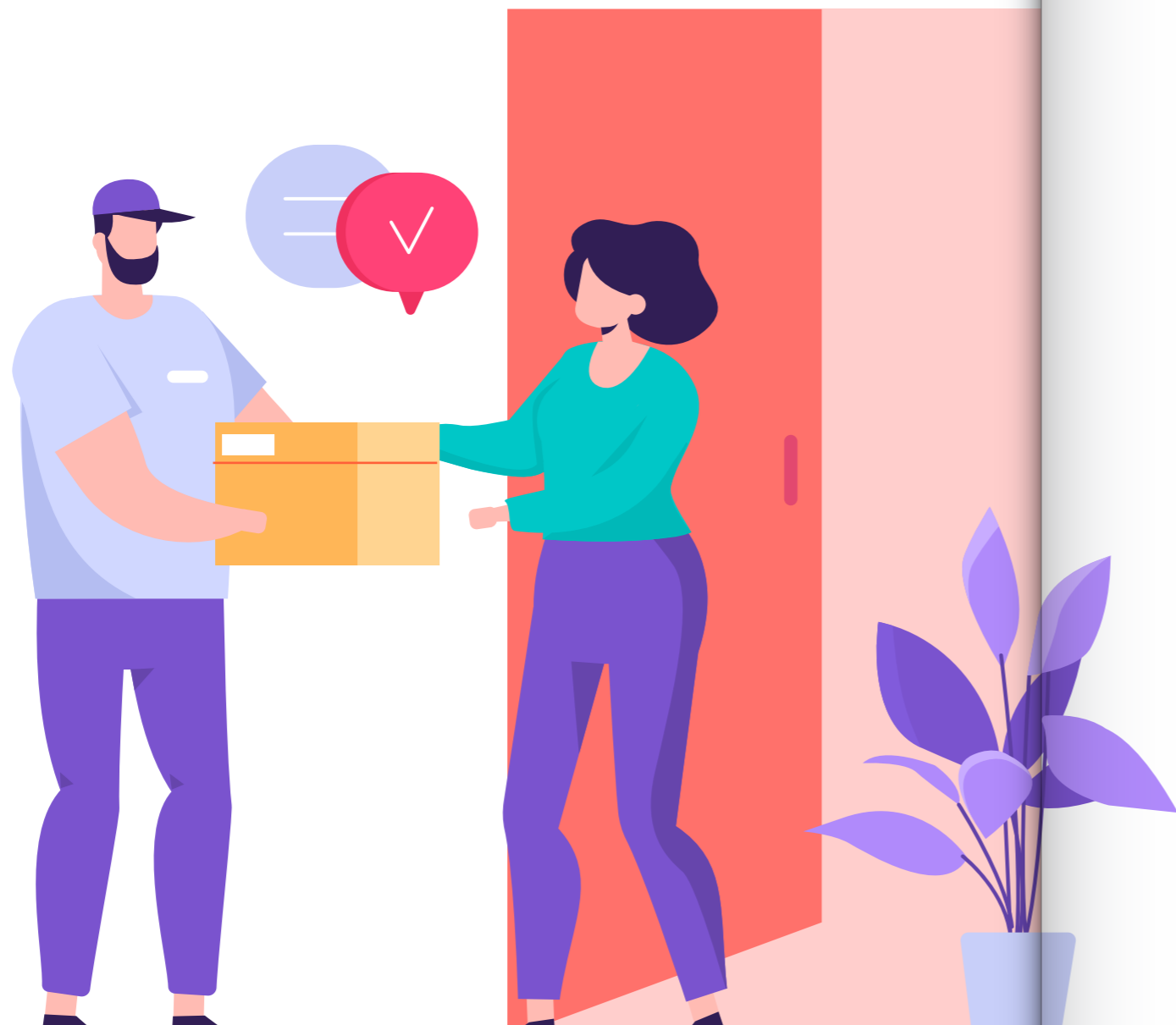


Estatut de les persones consumidores i usuàries de la Comunitat Valenciana en llenguatge habitual.

NOTA:

Aquest document té un caràcter divulgatiu i orientatiu. Pretén posar a la disposició de qualsevol persona interessada la informació que conté.

Per això, és necessari indicar que la informació que ofereix és merament informativa i manca d'efectes vinculants. La informació podria no ser exhaustiva, exacta o no estar actualitzada.



Aquesta versió en Lectura Fàcil de l'Estatut de les Persones Consumidores i Usuàries de la Comunitat Valenciana es va acabar d'editar a València a l'octubre de 2020.

Inclou l'última modificació de la llei,
introduïda a la fi de 2019
per a protegir millor a les persones
que contracten un préstec hipotecari
per a pagar el seu habitatge o demanen un crèdit.



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria d'Economia
Sostenible, Sectors Productius,
Comerç i Treball

