

Ley de protección y defensa de los consumidores y usuarios de **Aragón**



Ley de protección y defensa de los consumidores y usuarios de Aragón

**Aprobada el 21 de Diciembre del 2006 en las Cortes de Aragón.
(Promulgada el 28 de Diciembre del 2006)**

Edita:

Gobierno de Aragón
Departamento de Salud y Consumo

Autoría:

Salvador Berlanga Quintero
Juan Antonio Pardillos García

Asociación



para el Desarrollo y la Formación

Internet:

portal.aragon.es
www.aragon.es/consumo

Diseño y maquetación:

DOGO creatividad estratégica

Depósito Legal:

Z-868-2011

Presentación

La Ley de protección y defensa de los consumidores y usuarios de Aragón es el conjunto de normas que establece las reglas del juego en materia de consumo para todos los aragoneses, ya sean adultos, personas mayores y, por supuesto, niños y jóvenes.

En esta ley se explica cuáles son nuestros derechos como consumidores y usuarios, y cómo los protegen las instituciones.

Para poder acercarnos de una forma didáctica y entretenida al consumo, y poder entenderlo mejor, el Gobierno de Aragón publica este material educativo, que se ha escrito de forma que su lectura sea atractiva y comprensible.

Con ello, pretendemos transmitir a todas las edades el contenido de la ley con términos sencillos y con ejemplos que hagan que el estudio de la esencia de los artículos legales consiga el objetivo de su aprendizaje mientras el lector se entretiene.

La educación del consumidor desde la escuela, y su formación permanente durante toda la vida, nos hará ciudadanos responsables, críticos, reflexivos, con principios y valores solidarios, y respetuosos con el entorno para mantener el planeta vivo.

En este camino nos encontramos administraciones, familias, personal docente, colaboradores de consumo, alumnos, y todos como consumidores y usuarios.

Esperamos que nos acompañéis.

Luisa María Noeno Ceamanos

Consejera de Salud y Consumo

Índice



Presentación	3
Consideraciones pedagógicas	7
TÍTULO PRELIMINAR. Disposiciones Generales	9
TÍTULO I. Derechos de los consumidores y usuarios	12
CAPÍTULO PRIMERO. Protección de la salud y seguridad	12
CAPÍTULO SEGUNDO. Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales	16
SECCIÓN PRIMERA. Principios generales de actuación, de protección y garantía	16
SECCIÓN SEGUNDA. Protección jurídica y reparación de derechos	18
SECCIÓN TERCERA. Solución extrajudicial de conflictos	18
CAPÍTULO TERCERO. Derecho a la información	21
CAPÍTULO CUARTO. Protección del consumidor en la sociedad de la información	26
CAPÍTULO QUINTO. Derecho a la educación y a la formación	28
CAPÍTULO SEXTO. Participación, representación y consulta	30
TÍTULO II. Competencias de las Administraciones Públicas e Inspección de Consumo	33
CAPÍTULO PRIMERO. Competencias de las Administraciones Públicas	33
CAPÍTULO SEGUNDO. Inspección de Consumo	35
TÍTULO III. De la potestad sancionadora	38
CAPÍTULO PRIMERO. Competencia y procedimiento	38
CAPÍTULO SEGUNDO. Tipificación de las infracciones	40
CAPÍTULO TERCERO. Calificación de las infracciones	43
CAPÍTULO CUARTO. Responsabilidad	45
CAPÍTULO QUINTO. Sanciones	47
CAPÍTULO SEXTO. Concurso de infracciones	49
CAPÍTULO SÉPTIMO. Prescripción	51
Disposiciones	53

Consideraciones pedagógicas

En el plano de la intervención educativa, podemos observar los siguientes pilares sobre los que se ha construido esta adaptación para jóvenes de la norma más importante para los consumidores de la Comunidad Autónoma de Aragón.

En primer lugar, se ha extraído una base conceptual a partir del articulado de la **LEY 16/2006, de 28 de diciembre, de PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE ARAGÓN.**

En segundo lugar, procedimentalmente, dado el carácter funcional y actitudinal del tema, se hace necesario utilizar estrategias de carácter lúdico como elemento dinamizador de los aprendizajes. De este modo, se procede a la inserción de lo que acontece diariamente en lo relativo al Consumo, posibilitando actitudes críticas hacia los hábitos consumistas y generando, a su vez, tendencias encaminadas a la formación de consumidores conscientes y consecuentes en su proceder.

En tercer lugar, se ha configurado un enfoque constructivista de las actividades, recurriendo en todo momento a planteamientos globalizadores, que facilitan al usuario conectar de forma significativa los nuevos conocimientos con los que ya tiene no exclusivamente en torno al consumo, sino sobre el conjunto de realidades en las que se mueve cotidianamente.

DESTINATARIOS:

El hecho de tratar un texto de carácter jurídico con una terminología más habitual y, además, darle un tratamiento estético atractivo, así como el acompañamiento de dibujos e ilustraciones que aportan un tono de humor, supone poder llegar a la mayoría de las edades y gustos.

Es útil como herramienta dirigida a escolares en Educación Secundaria Obligatoria, Bachilleratos, Ciclos Formativos y Educación de Adultos, pero también a cualquier persona interesada en el Consumo y con predisposiciones al aprendizaje lúdico.

ACTIVIDADES:

Los juegos y actividades que acompaña la publicación no tienen otra función que hacer recordar conceptos, términos y mensajes. Además de esta manera haremos trabajar distintas áreas pedagógicas, la inteligencia espacial o la lingüística entre otras.

También están orientados a la reflexión, el debate y la puesta en común de cada una de las actividades casi siempre de carácter grupal.

TÍTULO PRELIMINAR.

Disposiciones generales

Art.-1

Esta Ley regula **la protección y defensa de los consumidores y usuarios** en la Comunidad Autónoma de Aragón.

Art.-2

Las **Administraciones Públicas de Aragón** (Estado, Comunidad Autónoma, Comarcas, Ayuntamientos, etc...) **garantizan la defensa de los derechos de los consumidores.**

Art.-3

Son consumidores y usuarios las personas y entidades que compran, utilizan o disfrutan bienes o servicios para su uso individual o familiar.

Art.-4

Los **derechos de los consumidores y usuarios** son:

- a. Derecho a la protección de la **salud, calidad de vida, seguridad y medio ambiente.**
- b. Derecho a la **protección de los intereses económicos y sociales.**
- c. Derecho a la **reparación e indemnización por los daños que nos causen.**
- d. Derecho a la **información veraz sobre los productos y servicios.**
- e. Derecho a la **educación y formación en materia de consumo.**
- f. Derecho a la **representación a través de las asociaciones de consumidores** y tam-

bién por medio de éstas **a la participación en la elaboración de normas.**

- g. Derecho a una **especial protección cuando estemos en una situación de inferioridad o indefensión.**

Art.-5

Serán **especialmente protegidos** por su situación:

- a. **Los niños y adolescentes.**
- b. **Los enfermos.**
- c. **Las personas con discapacidad.**
- d. **Las personas mayores.**
- e. **Las mujeres gestantes.**
- f. **Los consumidores económica y socialmente más desfavorecidos.**

Art.-6

Serán objeto de **especial protección los productos de primera necesidad** y primordialmente los siguientes tipos de productos:

- a. Los **alimentos y bebidas.**
- b. Los **productos tóxicos y sustancias peligrosas.**
- c. La **vivienda y los suministros** comunitarios (luz, gas, agua, etc...)
- d. Los **medios de transporte públicos** y en especial el transporte escolar.
- e. Los **establecimientos abiertos al público y los centros educativos.**
- f. Los **productos textiles.**

- g. Los **productos dirigidos a la infancia**.
- h. Los **libros y material educativo escolar**.
- i. La **accesibilidad** de las construcciones, del transporte y la comunicación de las personas con discapacidad.
- j. Los **productos y servicios destinados a la salud y al cuidado higiénico y estético**.
- k. Los productos que puedan afectar al **medio ambiente**.
- l. Las **telecomunicaciones** (teléfono, Internet, etc.)
- m. Los **productos para personas en situación de dependencia** (son todas aquellas personas que precisan de la ayuda de otra para sus tareas cotidianas).
- n. Los **servicios bancarios, seguros e inversiones**.

Art.-7

No podemos renunciar a nuestros derechos como consumidores y usuarios.

PARA ENTENDERLO MEJOR

TÍTULO PRELIMINAR.



¿Eres tú un “consumidor”?

Vaya, tal vez no te lo hayas planteado nunca. Piensa en lo siguiente:

Cuando vas a comprarte ropa o a la peluquería, estás en realidad realizando un contrato con esas personas que te venden las prendas de vestir o te ofrecen el servicio de peluquería. Por lo tanto, eres un consumidor de ese producto (la ropa), o eres un usuario de ese servicio (el corte de pelo).



ACTIVIDAD:

Es importante que te concientes que eres un consumidor. Para ello, haz un listado de las actividades en las que eres un consumidor o usuario habitual.

IMAGINA

Que vas a una tienda de ordenadores y compras, sin darte cuenta, una pantalla de ordenador con el cristal rayado. Llegas a casa y te das cuenta del desperfecto una vez desembalas el producto.

¿Qué haces ahora? ¿Quién te defiende de lo que te ha pasado? ¿Alguien te protegerá para que no te vuelva a suceder lo mismo con esa u otras cosas o servicios?:

En nuestra Comunidad Autónoma, esta Ley es la de *Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón*, de 28 de Diciembre del 2006.

La defensa y protección de los consumidores son muy importantes. Por eso deben inspirar a las leyes y los actos de los poderes públicos, ya que están en juego nuestro dinero, el medio ambiente y nuestra propia vida.

ACTIVIDAD

Si lees el artículo 7, sabrás que no es posible renunciar a tus derechos como consumidor ¿Podrías enumerar esos derechos?

TÍTULO I. Derechos de los consumidores y usuarios

CAPÍTULO PRIMERO

Protección de la salud y seguridad

Art.-8

Los **productos y servicios no pueden producir peligro para la salud o seguridad** de los consumidores o usuarios y **tampoco para el medio ambiente**, siempre que se utilicen correctamente.

Los **riesgos deben ser advertidos y detallados en las etiquetas** de los folletos o libros de instrucciones, o en el medio más apropiado.

Art.-9

Serán **responsables de la seguridad**: los productores, importadores, distribuidores, manipuladores, comercializadores, vendedores y cualesquiera otros profesionales que participen en el proceso económico hasta que el producto llega al consumidor.

Art.-10

Las **personas o empresas que produzcan, vendan u ofrezcan** productos o servicios tienen **las siguientes obligaciones**:

- a. **Informar previamente de los riesgos** que puedan derivarse de un uso normal de los productos y servicios. Esto se hará a través de los medios adecuados, como etiquetas, folletos, hojas de instrucciones.
- b. Tomar las medidas oportunas **para prevenir y controlar en todo momento los riesgos** que puedan presentarse.

- c. **Poner en el propio producto, en un lugar que se vea bien**, las características, la composición, el tipo de embalaje, las instrucciones para su montaje o uso, el mantenimiento y efectos que puede producir sobre otros productos o el medio ambiente.
- d. Advertir **qué tipo de personas corren más riesgo** si consumen o usan ese producto o servicio y también a qué personas se les prohíbe.
- e. Además del **correcto etiquetado** en los productos, hay que indicar datos de interés para prevenir riesgos contra la salud o la seguridad.
- f. Promover que los **envases y embalajes de los productos se puedan reciclar**.

Art.-11

Las **Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Aragón nos protegen para evitar riesgos** contra nuestra salud o nuestra seguridad. También **vigilan y controlan** el proceso de elaboración, utilización y circulación de los bienes **para prevenir y sancionar** cualquier infracción que se produzca.

Art.-12

Si se detecta en el mercado **un producto o lote de productos que produzca peligro** para

la salud o la seguridad, las Administraciones adoptarán las **medidas** siguientes:

- a. Localizar esos productos o servicios y **prohibir o restringir su comercialización o utilización.**
- b. **Informar** a los consumidores.
- c. Establecer **responsabilidades.**
- d. **Sanción**, si procede.

Art.-13

Los responsables y las Administraciones Públicas actuarán de la manera más conveniente para **informar a la mayor brevedad posible a los ciudadanos** potencialmente expuestos a estos riesgos, pudiendo utilizar los medios de comunicación (televisión, prensa, radio, etc.).



PARA ENTENDERLO MEJOR

TÍTULO I.

CAPÍTULO PRIMERO.

PROTECCIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD

EJEMPLO 01

Imagina que compras a tu hermano un juego de construcción que contiene, entre otras cosas, ladrillitos y piezas pequeñas de plástico. Después de jugar un rato los guardas, pero sin darte cuenta se te habían caído al suelo algunas de las piezas. ¿Qué pasaría si tu hermano de tres años las coge y se las mete en la boca? Pues que si se las tragara correría peligro su salud y su propia vida.

Por eso los empresarios tienen la obligación de advertir detalladamente los riesgos en las etiquetas, los folletos o libros de instrucciones de los productos y servicios, y los consumidores tomar las debidas precauciones. También indicarán la composición, el tipo de embalaje, el modo de uso y el tipo de personas que corren más riesgo por edad y condición.

EJEMPLO 02

Es el cumpleaños de tu madre. Tu familia y tú decidís regalarle un servicio de limpieza de cutis en un salón de belleza, con tan mala suerte que en vez de quedarle la piel de la cara tersa y suave, se le llena de unos granitos que pican mucho. ¿Qué es lo que pasa? Pues que una de las cremas, tras analizarla en el laboratorio, se comprueba que tiene un componente en mal estado y que irrita la piel y, por lo tanto, es mala para la salud. La empresa que ha elaborado este producto debería haber controlado este componente y así no haberlo incluido en el producto cosmético.

La Administración retirará el producto del mercado para evitar que vuelva a sucederle lo mismo a otra persona y sancionará la infracción cometida.

EJEMPLO 03

El Gobierno de Aragón colabora con los Ayuntamientos y con las Asociaciones de Consumidores tanto para realizar campañas informativas como para hacer controles de la seguridad de los productos y servicios y sus repercusiones en la salud y en el medio ambiente.

Un ejemplo de ello son las campañas que se hacen para que todos seamos conscientes de la importancia del reciclaje para el medio ambiente. Además, los empresarios tienen la obligación de facilitar que los envases y embalajes de los productos que fabrican o venden se puedan reciclar.

Nosotros, como consumidores responsables, tenemos la obligación de reciclar lo máximo posible.

PARA ENTENDERLO MEJOR

TÍTULO I. CAPÍTULO PRIMERO. PROTECCIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD



ACTIVIDADES:

- Realiza un listado de productos que tengas normalmente en casa y que pueden ser peligrosos si son mal utilizados (por ejemplo, productos de limpieza o electrodomésticos).
- Observa si en las etiquetas de los envases de esos productos o en sus folletos explicativos, o en las instrucciones de uso, se advierte que pueden ser peligrosos. Mira si hay símbolos que señalen la peligrosidad. Por ejemplo, cuando un producto es tóxico aparece un cráneo con dos huesos cruzados.
- ¿Has mirado la etiqueta de tu pantalón? ¿Sabrías descifrar los símbolos para tratar la prenda adecuadamente?
- Comenta un caso de intoxicación alimentaria que se haya producido en tu familia o amigos, y explica cómo se podría haber evitado.



CAPÍTULO SEGUNDO

Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales

SECCIÓN PRIMERA.

Principios generales de actuación, de protección y garantía.

Art.-14

Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Aragón **promoverán el respeto de los intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios.** Para interpretar las normas y las cláusulas de los contratos siempre se tendrá en cuenta la **condición más beneficiosa** para el consumidor.

Art.-15

Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Aragón adoptarán las **medidas precisas** para:

- a. Garantizar la libertad de acceso al mercado y la correcta promoción, oferta y venta al público de los productos, especialmente de aquellos esenciales.
- b. Regular la participación de los consumidores en los servicios públicos que ofrecen las Administraciones.
- c. Garantizar un equilibrio justo en las prestaciones económicas que afecten a los consumidores.
- d. Vigilar para que la publicidad sea veraz y perseguir la publicidad engañosa o ilícita.
- e. Velar para que todo aquello que esté en la publicidad y que sea más favorable para el consumidor se aplique aunque haya cláusulas diferentes en el contrato que hayamos firmado.

- f. Hacer que cesen o se rectifiquen las prácticas publicitarias contrarias a la ley.
- g. Fomentar la publicidad dirigida a conocer los bienes y productos elaborados o fabricados en Aragón.
- h. Proteger a los consumidores con la aprobación de normas.
- i. Fomentar que las condiciones generales de los contratos sean legales, claras, sencillas y no abusivas.

Art.-16

Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Aragón **protegerán el contenido básico de los intereses económicos y sociales** de los consumidores y en concreto garantizarán:

- a. La obligación de proporcionar la **información necesaria sobre las características** de los productos y servicios, así como la **garantía de que está en buen estado**, teniendo a disposición del consumidor los documentos de dichas garantías.
- b. La **factura o documento que demuestre la realización del servicio**, en el que constará la fecha del contrato y los conceptos del mismo, así como el precio desglosado. La no inclusión de algún concepto se interpretará en beneficio del consumidor.
- c. La elaboración y entrega de **presupuesto previo**, en el que se incluyan todos los conceptos. Se realizará por duplicado, siendo un ejemplar para el consumidor y otro para el empresario. El documento estará sellado y firmado con fecha.
- d. La entrega de **resguardo** en aquellos casos en que entreguemos un bien para su

- reparación o por cualquier otro motivo. El resguardo deberá expresar quién guarda el bien, qué tipo de objeto es, la fecha de la entrega y el motivo de la misma.
- e. La disposición a favor del consumidor de **hojas de reclamaciones**.
 - f. En las **empresas de telefonía o de conexión a Internet** deberá existir un servicio de reclamaciones presencial allí donde tengan una delegación.
 - g. La **exposición de los precios y tarifas** junto a los productos o servicios ofertados.
 - h. El derecho a que podamos **elegir la forma de pago entre las ofertadas** por el empresario.
 - i. El **derecho a que no nos corten el suministro de servicios de interés general** (agua, luz, teléfono, gas, conexión a Internet, etc.) sin existir constancia de la recepción previa por el usuario de una notificación que dé 10 días de plazo para que cumplamos nuestras obligaciones.
 - j. La obligación por parte de las empresas que realicen servicios de tipo continuado de **entregar al usuario un documento que acredite la renuncia a dicho servicio**.
 - k. La **eliminación de métodos engañosos o agresivos** en la captación de clientes.
 - l. La prohibición de todo aquello que provoque **inexactitud en el precio, peso o medida de los productos**.
 - m. La disponibilidad de **garantías y repuestos adecuados** en los servicios técnicos.
 - n. Los prestadores de los servicios pondrán a disposición de los consumidores información sobre la **dirección postal, teléfono, fax o dirección de correo electrónico** en las que se podrán interponer quejas o solicitar información. También comunicarán su dirección legal si no es la misma que la habitual de su correspondencia.

Art.-17

Las **garantías comerciales** deberán facilitarse al consumidor. Tendrán como **contenido obligatorio** el objeto de la garantía, la identificación de quien es el garante y del titular de la garantía, los derechos del titular de la misma, el plazo de duración y las excepciones de la garantía. La garantía será por escrito.

Art.-18

Nuestros derechos como consumidores en la **adquisición de una vivienda** serán regulados con especial dedicación por su gran importancia.

SECCIÓN SEGUNDA.

Protección jurídica y reparación de derechos.

Art.-19

Como consumidores tenemos **derecho a una eficaz protección jurídica que nos sirva para reparar e indemnizar los daños y perjuicios** que podamos sufrir.

Además de acudir a los Jueces, tenemos **derecho a dirigirnos a los órganos competentes de las Administraciones Públicas**, donde seremos atendidos en nuestras solicitudes de información, consulta u orientación.

En determinadas circunstancias tenemos **derecho a la restitución de la situación anterior a la adquisición del bien o servicio o la devolución de las cantidades** entregadas.

SECCIÓN TERCERA.

Solución extrajudicial de conflictos.

Art.-20

Las Administraciones Públicas de Aragón facilitarán la existencia de sistemas de **resolución voluntaria de conflictos y reclamaciones entre consumidores y empresarios**.

También se colaborará en la tramitación de denuncias y reclamaciones de los consumidores ante las asociaciones de consumidores, oficinas municipales y comarcales de información al consumidor y ante las Administraciones con competencia en materia de consumo.

Art.-21

Las Administraciones Públicas de Aragón **fomentarán el sistema arbitral de consumo, dotándolo de los medios materiales y humanos necesarios**. En el sistema participarán representantes de los sectores empresariales, de los consumidores y de la Administración Pública.

Art.-22

Las Administraciones Públicas de Aragón establecerán procedimientos de difusión del Arbitraje. Promoverán la **adhesión al sistema arbitral** de las asociaciones de consumidores y de los empresarios y sus asociaciones.

Art.-23

Las Administraciones Públicas de Aragón **obligarán** a que los contratos de las **empresas públicas establezcan el sistema arbitral de consumo** como procedimiento de resolución de conflictos.

También se **potenciará** que las **empresas privadas que gestionen servicios públicos** se sometan al sistema arbitral. Para ello, se valorará positivamente estar adherido al sistema arbitral de consumo de Aragón en los procedimientos de adjudicación de contratos o en los premios a la calidad.

PARA ENTENDERLO MEJOR

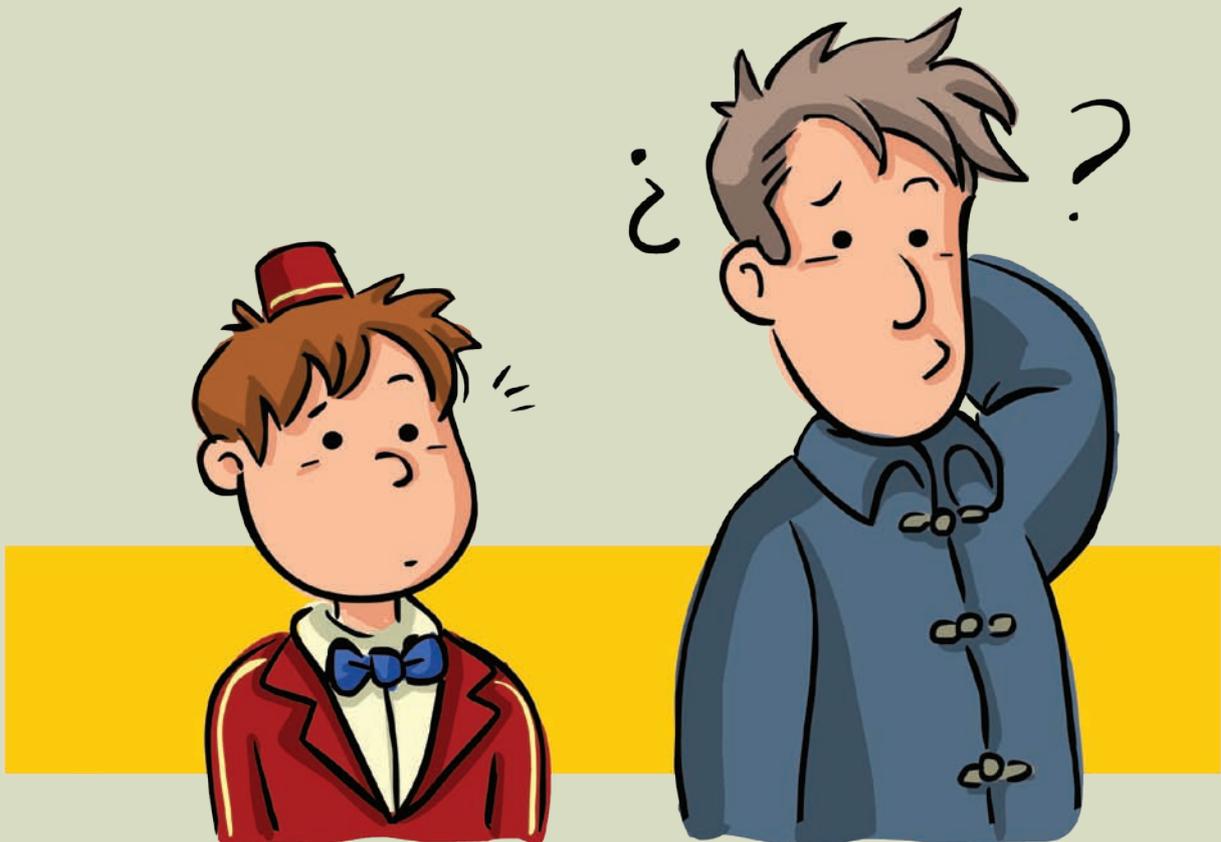
TÍTULO I.
CAPÍTULO SEGUNDO.
**DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LOS INTERESES
ECONÓMICOS Y SOCIALES**



EJEMPLO 01

Dejamos nuestro equipaje en la consigna de un hotel y se pierden las maletas. Podemos pedir indemnización de daños y perjuicios basándonos en el valor de los objetos perdidos y en el daño que nos produce la pérdida de nuestro equipaje. Por ejemplo, el valor de nuestra ropa, pero también el perjuicio de haber perdido nuestro cuaderno de actividades del Instituto.

Para solucionar este conflicto, si no nos dan el dinero que solicitamos, podemos acudir a informarnos de nuestros derechos a la Administración pública y nos dirán que la forma de solicitar el dinero es a través de un juicio o por medio de un Arbitraje de Consumo. Esta última es la mejor forma porque es más rápida, es gratuita y obliga a cumplir aquello que se haya acordado. No obstante, la empresa deberá estar adherida, es decir “apuntada” al Sistema Arbitral de Consumo. Para comprobarlo, mirad si en la puerta del establecimiento aparece el símbolo de estar adherido.





PARA ENTENDERLO MEJOR

TÍTULO I.

CAPÍTULO SEGUNDO.

DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LOS INTERESES ECONÓMICOS Y SOCIALES

EJEMPLO 02

Imagina que compras unos discos a través de un catálogo de ventas por correo. En el catálogo vienen a un precio determinado más los gastos de envío. Pero cuál es tu sorpresa que, cuando vas a pagar, te cobran también el embalaje. Esto no estaba en la publicidad. Para solucionarlo, vas a una Asociación de Consumidores para que te ayuden a poner una reclamación. Así, se le obligará a la empresa del catálogo a que señale en su publicidad todos los gastos que se ocasionen con la compra y no coger desprevenidos a los consumidores.

Como la Empresa ha actuado mal, no tienes que pagar esos gastos de embalaje.

EJEMPLO 03

Tenemos derecho a solicitar un presupuesto para comprobar lo que nos va a costar el arreglo de nuestra cadena de música. De esta manera, evitaremos sorpresas en el precio y podremos decidir si nos interesa la reparación o si no merece la pena por su alto precio. Una vez que tengamos el presupuesto, la empresa no podrá cobrarnos una cantidad mayor de lo que se haya presupuestado.

ACTIVIDADES:

- Coge en tu casa una factura y escribe en un papel las diferentes partes en que está dividida. Por ejemplo: nombre y domicilio de la empresa vendedora, producto vendido, fecha, así como otros datos. Compara varias facturas.
- Analiza un anuncio de televisión en el que se venda un producto o bien se ofrezca un servicio. Comenta todas las cosas que te parezcan interesantes sobre las características, autenticidad o finalidad del anuncio. Por ejemplo: anuncio de coches de la marca X. Tiene una música muy pegadiza y juvenil porque está dirigido a que lo compre la gente joven.
- Haz dos listados, uno con los productos con denominación de origen y otro con el certificado de Calidad ("C'alia") que conozcas de Aragón. Por ejemplo: el jamón de Teruel. ¿Sabrías establecer la diferencia?.
- Organizad un debate sobre la utilización buena o mala de los sorteos, regalos y concursos de las ofertas de productos y servicios al consumidor. Estableced conclusiones finales.

CAPÍTULO TERCERO

Derecho a la información

Art.-24

Los consumidores, para que puedan elegir libremente, tienen **derecho a ser informados de forma real y completa de las características de los productos** incluyendo el marcado y **etiquetado** de los mismos.

Serán **responsables** de la obligación de informar los productores, importadores, comercializadores distribuidores y vendedores de los bienes o servicios.

La información figurará al menos en **castellano**. Además podrá existir en las **lenguas propias de Aragón**.

Art.-25

Los consumidores, en cumplimiento del derecho de información, **deberemos recibir**:

- La información sobre los **requisitos de los productos** de manera que puedan asegurarse la identidad y el origen de los mismos.
- Información sobre **seguridad, modo de utilización, contraindicaciones y garantías**.
- La **forma de financiación** y sus características (tipo de interés, coste del crédito, etc.).
- La información sobre los **derechos de renuncia o desistimiento** en relación a la contratación del producto.
- La información completa y exhaustiva sobre el contrato, cuando éste sea **un modelo que utiliza de forma general el empresario**.
- La información sobre los **precios, tarifas y condiciones**.

Art.-26

Los consumidores tenemos derecho a **conocer el precio** del bien o servicio antes de contratarlo, con todos los detalles incluidos los descuentos, impuestos, etc.

La **exposición de los precios** deberá efectuarse en los lugares del establecimiento donde se oferten, siendo de fácil visibilidad y acceso.

Cuando se oferten productos con **aplazamiento de pago o financiación** deberán figurar por escrito con todas las características esenciales relativas a plazos, importe, tipo de interés, etc.

Los productos rebajados deberán **incluir el precio anterior y el rebajado**.

Art.-27

Las Administraciones Públicas de Aragón **fomentarán la información más completa posible** y en concreto:

- La utilización de **etiquetado voluntario que aumente la información** al consumidor.
- El otorgamiento de **distintivos de calidad o de denominación de origen**.
- El uso de signos o **símbolos de seguridad**.
- La utilización de **símbolos relativos a las cualidades medioambientales**.
- La publicidad de los **ensayos y pruebas comparativas** utilizadas.
- La puesta a disposición de los consumidores de información que les permita identificar los productos como procedentes de **empresas aragonesas**.

Art.-28

El Gobierno de Aragón fomentará la creación de **oficinas y servicios de información al consumidor, ya sean de titularidad pública, o dependientes de una asociación de consumidores.**

Promoverá la implantación de las oficinas dependientes de **Ayuntamientos**, especialmente en las poblaciones con más de **5.000 habitantes.**

Dependiendo de las comarcas, se crearán las oficinas comarcales de información al consumidor. Toda comarca contará con al menos una oficina comarcal de información al consumidor.

Art.-29

Son **funciones de las oficinas de información al consumidor:**

- a. **Informar y orientar** a los consumidores y usuarios de sus derechos.
- b. Recibir las **denuncias** de los consumidores y remitirlas a los órganos competentes.
- c. **Solicitar arbitraje o dictamen** cuando sea necesario.
- d. **Facilitar la información** requerida a las Administraciones públicas que la soliciten.
- e. La **educación y formación** de los consumidores.
- f. Dar **información** a los consumidores sobre los productos que hay en el mercado, así como los que se han retirado o prohibido por las autoridades.
- g. **Apoyar a las asociaciones de consumidores.**
- h. Realizar **campañas informativas** sobre los derechos de los consumidores.
- i. Tener **documentación técnica y jurídica** sobre el consumo.

- j. Dirigir a la Junta Arbitral de Consumo de Aragón las correspondientes **solicitudes de arbitraje**, cuando en el municipio donde estén no exista Junta arbitral propia.
- k. **Recibir peticiones concretas y tramitarlas** ante las autoridades competentes.
- l. **Elevar consultas al Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios.**
- m. **Colaborar con la Inspección de Consumo.**

Art.-30

Las Administraciones públicas de Aragón deberán **facilitar a las Oficinas de información al consumidor los siguientes datos:**

- a. Referencia sobre el **registro y autorización** de productos, servicios, actividades y funciones.
- b. La relación sobre los que se encuentren **retirados o prohibidos** por su peligrosidad para la salud o la seguridad, así como el acceso a las correspondientes redes de alerta.
- c. Relación de la **regulación de precios y condiciones** de los productos.

Art.-31

Las Administraciones públicas de Aragón realizarán **campañas informativas y divulgativas** para que el consumidor adquiera los conocimientos necesarios sobre los bienes y servicios comercializados.

Art.-32

Habrán **campañas específicas** en relación con los siguientes bienes o servicios:

- a. Los de **uso o consumo común**, ordinario o generalizado.
- b. Los que tengan una **mayor incidencia de porcentaje en los estudios estadísticos.**
- c. Los que soporten un **alto número de reclamaciones.**

- d. Los que tengan **programas específicos de investigación**.
- e. Los que puedan ser fácilmente **objeto de fraude o adulteración**.

Art.-33

Los **medios de comunicación** (radio, prensa, televisión...) **públicos aragoneses** reservarán espacios y programas para el acceso a los mismos de asociaciones de consumidores y dedicarán espacios a la información no publicitaria de los consumidores.

Se fomentará en los **medios de comunicación privados aragoneses** la creación de programas gratuitos dedicados al consumo y a las asociaciones de consumidores.

Art.-34

Las Administraciones públicas de Aragón **utilizarán las nuevas tecnologías para la información al consumidor**.



PARA ENTENDERLO MEJOR

TÍTULO I.

CAPÍTULO TERCERO.

DERECHO A LA INFORMACIÓN

EJEMPLO 01

Tú tienes el derecho a ser informado de la forma de utilización correcta de un producto, para poder disfrutar de él y usarlo con seguridad.

Este sería el ejemplo de un secador de pelo. En este producto tiene que especificarse, entre otras cosas, que no puede ser utilizado con las manos mojadas porque podría ser peligroso.

Todo ello tiene que venir explicado en la etiqueta de la caja, en un folleto o en un manual de instrucciones, en los cuales se nos advertirá de todos los peligros. Estará escrito, al menos, en castellano.

EJEMPLO 02

Imagina que quieres comprarte una motocicleta y necesitas que una entidad financiera te preste dinero. En las Oficinas de Información al Consumidor (OMIC/OCIC) podrás informarte sobre ese préstamo y los tipos de interés (cantidad que cobra el Banco por los préstamos), o sobre cualquier cuestión relativa al consumo, así como para hacer reclamaciones en el caso de que te sientas engañado o perjudicado.

EJEMPLO 03

Es importante que leas bien el etiquetado de los productos que pretendas adquirir. La etiqueta proporciona mucha información, como por ejemplo: qué tipo de producto es, composición, quién lo produce, las formas de uso y modos de utilización, contraindicaciones, y otras informaciones interesantes que no son obligatorias como las calorías en los yogures. Cuando vayas a comprar lácteos u otros productos perecederos, es decir, que se estropean con el paso del tiempo, fíjate bien en la fecha de caducidad.

PARA ENTENDERLO MEJOR

TÍTULO I. CAPÍTULO TERCERO. DERECHO A LA INFORMACIÓN



ACTIVIDADES:

Coge un folleto de instrucciones y analízalo. Distingue aquellas instrucciones que son mera utilización del producto de las que tienen que ver con la seguridad.

- Por ejemplo, en un manual de instrucciones de una batería de cocina:
 - Modo de utilización: *A la hora de cocinar, utilice el foco de calor que sea del mismo tamaño o menor que el diámetro de la base del recipiente.*
 - Instrucción de seguridad: *Ponemos en su conocimiento el peligro que supone que se calienten las cacerolas si están vacías, o se evapore o queme el contenido.*
- Analiza el etiquetado de cinco productos distintos. Identifica cada una de las menciones sobre composición del producto, etc. Por ejemplo: en una etiqueta de ropa:
 - Composición del 80% de lana y del 20% de poliéster.
 - Modo de limpieza.
 - Observa los símbolos que aparecen y dibújalos.

- Vamos a profundizar en las funciones de una OMIC. Imagínate que tenemos un problema con una Agencia de Viajes. Pon cinco de las funciones de una OMIC que puedan proteger los derechos de los consumidores en este caso.



CAPÍTULO CUARTO

Protección del consumidor en la sociedad de la información

Art.-35

Será también un acto de consumo cualquier forma de intercambio de productos o servicios que se lleve a cabo mediante **medios telemáticos, informáticos o electrónicos**.

Art.-36

Existen los **mismos derechos y obligaciones** en un acto de consumo hecho mediante el uso de las nuevas tecnologías que en uno del comercio clásico.

Art.-37

Son responsables en la prestación de servicios de la sociedad de la información los productores, distribuidores y comercializadores de bienes o servicios, asimismo lo son los concesionarios de señales electrónicas, operadores de redes y, en general, los proveedores de acceso a redes de telecomunicaciones.

Son también responsables los **titulares de los medios** de pago en los casos en los que se utilizan tarjetas para las transacciones electrónicas.

Art.-38

Es de aplicación el **derecho aragonés** cuando el bien o servicio se pone a disposición de un **consumidor domiciliado en Aragón**.

Art.-39

El empresario además de las obligaciones comunes a todas las prestaciones, tiene que **informar** de:

- Los distintos **trámites** que deben seguirse para celebrar el contrato.

- Si se va a **archivar el documento electrónico** en que se formalice el contrato y si éste va a ser accesible.
- Los medios técnicos que pone a su disposición para identificar y **corregir errores en la introducción de los datos**.
- La **lengua** o lenguas en que podrá formalizarse el contrato.

Art.-40

Se presume que los actos de consumo realizados mediante nuevas tecnologías son **actos de adhesión**, es decir que el consumidor se adhiere a las condiciones que con carácter general determina el empresario.

Estos contratos deberán tener unas **condiciones generales** en las que se determine expresamente la información sobre el desistimiento y revocación, así como determinar claramente el lugar donde se expresa que se acepta.

Art.-41

Las Administraciones públicas de Aragón **utilizarán, además de las fórmulas habituales, las nuevas tecnologías para las reclamaciones** de los actos de consumo referentes a la sociedad de la información.

Art.-42

Las Administraciones públicas de Aragón **fomentarán el arbitraje de las empresas que operan en la sociedad de la información**.

Art.-43

Las Administraciones públicas de Aragón **podrán inmovilizar o retirar los productos o servicios ofertados en redes electrónicas, telemáticas o informáticas**.

PARA ENTENDERLO MEJOR

TÍTULO I.
CAPÍTULO CUARTO.
PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN



EJEMPLO 01

Tú compras por Internet un juego de ordenador. ¿Sabes que tienes los mismos derechos que si lo hubieses adquirido en una tienda?

Los responsables de la venta son los titulares de la página web en la que has comprado, ya que la página es como la “tienda” de al lado de tu casa. Si tenemos que reclamarle a alguien, lo podemos hacer a ellos.

EJEMPLO 02

Imagina que quieres reclamar un servicio en el que piensas que un comerciante te ha engañado. Puedes hacerlo utilizando los impresos que hay disponibles en la web de la Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón:

<http://portal.aragon.es/portal/page/portal/CONSUMO>

ACTIVIDADES:

- Habla con tus padres y compañeros, y pregúntales si han realizado alguna compra a través de Internet.... Si lo han hecho, diles que te expliquen el funcionamiento de una página de ventas a través de Internet o de Banca electrónica. Es muy interesante.
- Abre la página web de la Dirección General de Consumo y busca el logotipo del Arbitraje de Consumo.



CAPÍTULO QUINTO

Derecho a la educación y a la formación

Art.-44

Las Administraciones públicas de Aragón **promoverán la educación y la formación continuada de los consumidores y usuarios, para que conozcamos nuestros derechos y deberes y así podamos ser consumidores libres y responsables.**

La educación del consumidor está **orientada** a favorecer:

- a. El desarrollo de nuestra **capacidad de libre elección** y de la utilización más beneficiosa de los mismos.
- b. El **conocimiento de nuestros derechos** y la manera de ejercerlos.
- c. El **conocimiento de los riesgos** derivados del uso y consumo de bienes y servicios.
- d. El **uso racional de los recursos** y el consumo compatible con la conservación del **medio ambiente.**

Art.-45

Las Administraciones públicas de Aragón **desarrollarán acciones destinadas a:**

- a. **Formar al profesorado.**
- b. **Educar al consumidor** desde la edad infantil.

- c. Elaborar **materiales didácticos** de apoyo a la formación.
- d. Fomentar el **conocimiento en materia de consumo en las empresas.**
- e. El desarrollo y la formación en materia de **nuevas tecnologías.**
- f. La **formación de técnicos** de las asociaciones de consumidores y de la propia Administración.

Art.-46

Las Administraciones públicas de Aragón **fomentarán la educación en temas de consumo en las diferentes asignaturas** de cada nivel educativo.

Art.-47

Las Administraciones públicas de Aragón **colaborarán con los diferentes organismos y entidades públicos para el desarrollo de programas de formación en los municipios y las Comarcas;** así como para la **formación de los especialistas en consumo.**

PARA ENTENDERLO MEJOR

TÍTULO I. CAPÍTULO QUINTO. DERECHO A LA EDUCACIÓN Y A LA FORMACIÓN



EJEMPLO 01

Queremos aprender muchas cosas sobre Consumo. ¿Cómo nos ayuda el Gobierno de Aragón?

La Dirección General de Consumo dispone y ofrece muchas publicaciones divertidas e interesantes sobre diferentes aspectos del consumo: derechos de los consumidores, banca, vivienda, publicidad, ecología, comercio electrónico, consumo responsable, etc.

Los centros educativos pueden solicitarlas y aprenderemos divirtiéndonos.

EJEMPLO 02

También la Dirección General de Consumo concede todos los años subvenciones a los Centros educativos de Aragón para que puedan realizar sus propias actividades de Consumo: Talleres, publicaciones, charlas, etc.

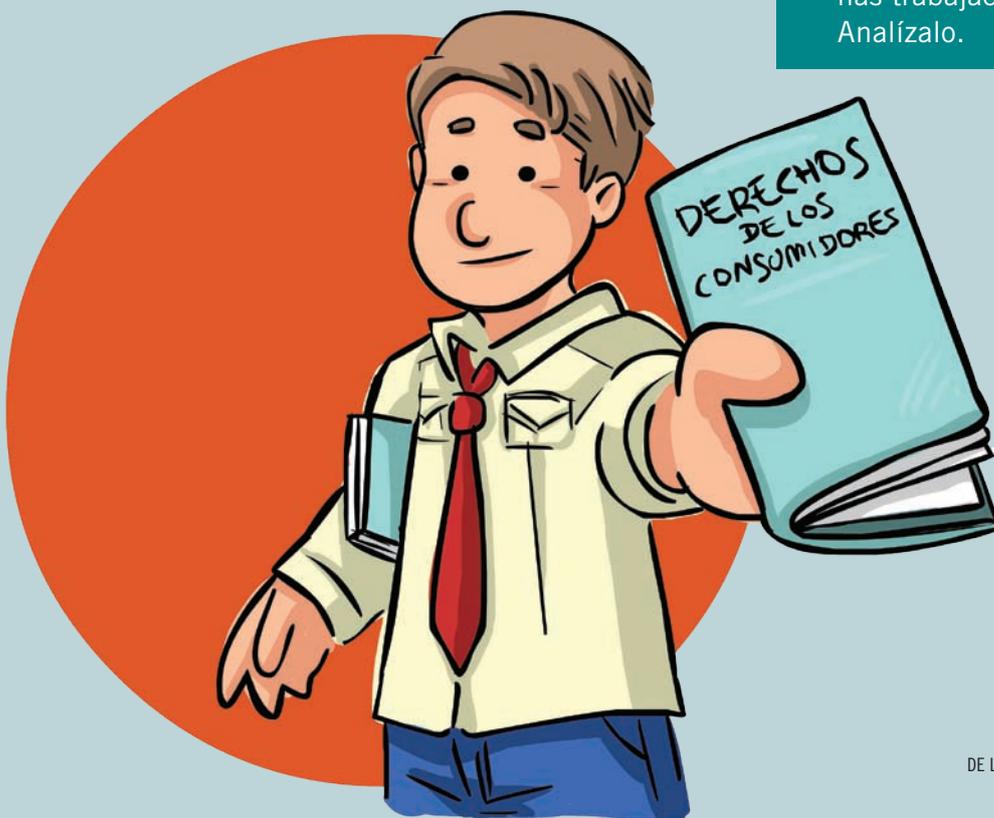
ACTIVIDADES:

Hoy tenemos un tema de debate:

Vamos a hablar sobre cómo nos gustaría aprender a ser consumidores responsables.

Debemos opinar sobre:

- ¿Por qué es muy importante aprender a ser buenos consumidores?
- ¿Realmente somos consumidores responsables?
- ¿Cuántas horas de clase debemos tener sobre Consumo?
- ¿Qué tipo de manuales y actividades trabajaremos?: juegos de tablero, programas de ordenador, cómics, etc.
- ¿En qué áreas de conocimientos has trabajado temas de Consumo?. Analízalo.



CAPÍTULO SEXTO

Participación, representación y consulta

Art.-48

Las asociaciones de consumidores y usuarios **son** aquellas entidades sin ánimo de lucro que tienen como **objeto social** la defensa, información, educación, formación, asistencia y representación de los consumidores.

Las asociaciones de consumidores podrán asociarse para formar **agrupaciones** o **federaciones**.

El Gobierno de Aragón **promoverá** la creación de asociaciones de consumidores para la información, educación y defensa de los consumidores y usuarios.

Art.-49

Las **cooperativas de consumidores** serán consideradas asociaciones de consumidores si cumplen los siguientes **requisitos**:

- a. Que su **actividad principal** sea el suministro de productos, así como la educación, formación y defensa de sus socios; siendo que las operaciones con otras personas que no sean socios no suponga más del 25% del total.
- b. Que sus estatutos prevean la **reserva del 15%** de los beneficios de cada año para la defensa, información, educación y formación en materia de consumo.

Art.-50

Las Asociaciones de consumidores en Aragón tendrán los siguientes **derechos**:

- a. Ejercer **acciones judiciales y extrajudiciales** en el ámbito del consumo.
- b. **Representar a los consumidores** donde les corresponda estar presentes.

- c. Solicitar y obtener **información** de las Administraciones públicas.
- d. Realizar acciones para que **cesen las prácticas** engañosas o fraudulentas.

Las Asociaciones deberán estar **inscritas en el Registro de Asociaciones de consumidores y usuarios** de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Art.-51

Las Administraciones públicas de Aragón **deberán facilitar a las Asociaciones de consumidores los siguientes datos**:

- a. Referencia sobre el **registro y autorización** de productos, servicios, actividades y funciones.
- b. La relación sobre los mismos que se encuentren **retirados o prohibidos** por su peligrosidad para la salud o la seguridad, así como el acceso a las correspondientes redes de alerta.
- c. Relación de la **regulación de precios y condiciones** de los productos.

Art.-52

Las Asociaciones de consumidores tendrán los siguientes **beneficios**:

- a. La **declaración de utilidad pública** con las correspondientes exenciones y bonificaciones fiscales.
- b. Recibir las **subvenciones** que se establezcan para las actividades de protección

Art.-53

Las Asociaciones de consumidores, para **disfrutar de los beneficios** que hemos co-

mentado, tienen que cumplir los siguientes **requisitos**:

- a. Estar **inscritas en el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios** de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- b. **No tener ánimo de lucro.**
- c. **Destinar las ayudas y beneficios exclusivamente al fin de defensa de los derechos de los consumidores.**
- d. **Funcionar democráticamente.**
- e. **Cumplir los requisitos** específicos de cada beneficio que se les conceda.

Art.-54

Las Asociaciones de consumidores están obligadas a **actuar de buena fe**, no divulgando datos que no estén debidamente verificados, también **colaborarán con las Administraciones públicas y asesorarán eficazmente a los consumidores.**

Art.-55

Las Asociaciones de consumidores domiciliadas en Aragón serán **oídas siempre que se elabore una norma** que afecte a los consumidores.

Art.-56

El **Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios** es el máximo órgano de representación, consulta y representación de las Asociaciones de consumidores.

Tiene como **funciones**:

- a. **Ser oído** siempre que se elabore una norma que afecte a los consumidores.
- b. **Proponer a las Asociaciones** de consumidores o grupos de éstas para que participen en los organismos aragoneses en que deba haber algún representante de los consumidores.

- c. **Formular propuestas** que sean interesantes para la defensa de los consumidores y asesorar a los órganos de la Administración autonómica competentes en materia de consumo.
- d. **Solicitar información** a la Administración pública sobre temas de consumo.
- e. Llevar a cabo **estudios** sobre consumo, mercados y abastecimiento de productos y servicios.

El Consejo **elaborará anualmente un informe** sobre la situación del consumo en Aragón.

Art.-57

El **Consejo Aragonés de Consumo** (no confundir con el Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios) es el **órgano de consulta y asesoramiento** de la Administración de la Comunidad Autónoma en materia de consumo. Está compuesto a partes iguales entre los empresarios, consumidores y representantes de la Administración de la Comunidad Autónoma.

Son **funciones** del Consejo Aragonés de Consumo:

- a. Emitir informes y dictámenes en materia de consumo.
- b. Intervenir como mediador en los conflictos que se produzcan en materia de consumo.
- c. Actuar como lugar de discusión y debate.
- d. Solicitar informes que se estimen necesarios.
- e. Emitir un informe sobre los proyectos de normas en materia de consumo.
- f. El seguimiento y control de las actividades de la Administración de la Comunidad Autónoma en materia de consumo.
- g. Realizar un informe anual de la problemática aragonesa en el ámbito del consumo.
- h. Potenciar las acciones formativas.



PARA ENTENDERLO MEJOR

TÍTULO I.

CAPÍTULO SEXTO.

PARTICIPACIÓN, REPRESENTACIÓN Y CONSULTA

EJEMPLO 01

Imagina que tenemos entradas de la discoteca “Makumba” reservadas para el sábado. Vamos allí y no nos dejan entrar alegando que hay demasiadas personas en el local, o sea, que han vendido más entradas de las que tendrían que haber vendido.

Gracias a las Asociaciones de Consumidores podemos solicitar que se nos devuelva el dinero. La Asociaciones nos ayudan a reclamar. Además nos informarán de las vías de reclamación que existen y de nuestros derechos como consumidores. Y si es necesario, nos redactarán una reclamación e incluso nos defenderán en juicio.

Podemos hacernos socios de una Asociación de Consumidores, ya que es garantía de la defensa de nuestros derechos y un orgullo ciudadano.

EJEMPLO 02

Cuando se elabora una Ley o un Reglamento sobre algún aspecto del Consumo, se tiene que consultar a las Asociaciones de Consumidores para que den su opinión.

Por ejemplo: cuando se aprobó la regularización de los períodos en que se iban a realizar las rebajas, las Asociaciones de Consumidores dieron su opinión sobre la duración y características de las mismas.

ACTIVIDADES:

- Elabora una lista de las Asociaciones de Consumidores de Aragón, su nombre y dirección.

- ¿Qué servicios ofrecen las Asociaciones de Consumidores?
- Piensa con tus compañeros y compañeras diferentes ejemplos de reclamaciones de consumo, y sobre cómo una Asociación de Consumidores nos puede ayudar y orientar en esa reclamación.
- Imagina que tú y tus compañeros pertenecéis a una Asociación de Consumidores y que el Gobierno de Aragón va a proponer una Ley que regula el contenido de los libros de texto. ¿Cuáles serían vuestras aportaciones ante esta Ley? No olvidéis opinar sobre el precio, características y cualidades de los libros.
- ¿Sabrías contestar qué es el Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios? ¿Y cuáles son sus funciones? Lee el artículo 56 y podrás responder.



TÍTULO II.

Competencias de las administraciones públicas e inspección de consumo

CAPÍTULO PRIMERO

Competencias de las Administraciones Públicas

Art.-58

En lo referente a esta Ley **son Administraciones públicas aragonesas la propia Comunidad Autónoma, los ayuntamientos, diputaciones provinciales, comarcas, etc.**

Art.-59

Los **Municipios** (Ayuntamientos) tendrán competencia en materia de consumo, tal y como expresa su normativa y esta misma Ley.

Art.-60

Las **Comarcas** tendrán competencia en materia de consumo, tal y como expresa su normativa y esta misma Ley.

Art.-61

La **Comunidad Autónoma** tendrá competencia en materia de consumo, tal y como expresa su normativa y esta misma Ley.

Estas competencias se ejercerán a través del **Departamento** que en cada momento tenga atribuida la competencia en materia de Consumo.



PARA ENTENDERLO MEJOR

TÍTULO II.
CAPÍTULO PRIMERO.
COMPETENCIAS DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

EJEMPLO

El Gobierno de Aragón ayuda y colabora con los Ayuntamientos de los pueblos y de las ciudades aragonesas, para realizar acuerdos en materia de consumo. Como por ejemplo, para establecer una Oficina Municipal o Comarcal de Información al Consumidor (OMIC – OCIC).

ACTIVIDAD:

Escribe en una lista diferentes ejemplos de lo que hace tu Ayuntamiento o Comarca en materia de defensa de los consumidores y usuarios.



CAPÍTULO SEGUNDO

Inspección de Consumo

Art.-62

Las Administraciones públicas de Aragón con competencia en materia de defensa del consumidor desarrollarán actuaciones de **inspección y control** de calidad para comprobar que los productos son adecuados en sus características técnicas, higiénico-sanitarias, de seguridad y comerciales.

Art.-63

La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón contará para desarrollar esas funciones con la **Inspección de Consumo** y el personal de apoyo que se precise.

Los Ayuntamientos, Diputaciones Provinciales y Comarcas podrán crear sus **propios servicios de Inspección de Consumo**, que tendrán que coordinarse con el de la Comunidad Autónoma.

Art.-64

Son **funciones** de la Inspección de Consumo:

1. **Vigilar** el cumplimiento de la normativa en materia de consumo.
2. **Investigar** las posibles infracciones en materia de consumo.
3. **Informar** a los empresarios sobre la normativa vigente en materia de consumo.
4. Realizar actuaciones de **mediación** en aquellos casos en que se necesiten.
5. **Elaborar informes** sobre su actividad.
6. Preparar y llevar a cabo **campañas de inspección**.
7. Actuar con gran rapidez en materia de intercambio de información sobre **seguridad**.

8. **Ejecutar las órdenes** de las autoridades.
9. **Inmovilizar** los productos en supuestos de riesgo urgente o inminente para la salud o la seguridad.

Art.-65

Los empresarios y profesionales están **obligados** respecto a la Inspección de Consumo a:

- a. Suministrar **información**.
- b. Mostrar la **documentación** que se le solicite.
- c. **Facilitar copia** de dicha documentación.
- d. Permitir la **toma de muestras**.
- e. Consentir las **visitas**.
- f. **Comparecer** cuando sean requeridos

Art.-66

Los **inspectores de consumo** tienen el carácter de autoridad y pueden recabar el apoyo de la Policía.

El personal de la Inspección de Consumo deberá **colaborar** con el resto de Administraciones públicas y sus actuaciones deberán ser plenamente **coordinadas**.

Art.-67

El personal de Inspección de Consumo deberá en sus actuaciones inspectoras **identificarse** como tal y si se le solicita exhibir las credenciales (carné).

Deberá actuar en todo momento con la debida corrección, prudencia y discreción.

Art.-68

Los inspectores de consumo podrán realizar **visitas** en cualquier momento a empresas, pudiendo acceder libremente y sin notificación previa a cualquiera de las instalaciones.

En las visitas podrán **acompañarle los técnicos especialistas** que necesiten.

Durante la visita el inspector de consumo **podrá:**

- a. **Inspeccionar** los productos, el local y sus dependencias.
- b. Exigir la presentación de **documentos** y obtener las copias que necesite.
- c. Solicitar datos y **pedir información** a los empleados y clientes.
- d. Realizar **mediciones, fotografías** o cualquier otra prueba.
- e. Llevar a cabo cualesquiera **otras actuaciones**.

Art.-69

Los inspectores de consumo podrán **tomar muestras por triplicado** de los productos. En caso de que no haya causa para la sanción, la Administración pagará el importe de las muestras.

Art.-70

Los inspectores de consumo podrán **realizar citaciones** para que los responsables de las empresas puedan asistir a las visitas que realicen.

Art.-71

Los **inspectores de consumo** en el ejercicio de sus funciones están facultados para solicitar la presentación de documentos, el suministro de datos, o la realización de las actuaciones necesarias para el esclarecimiento de los hechos.

Su incumplimiento se entenderá como obstrucción a la inspección o negativa a facilitar la información requerida por los inspectores.

Art.-72

Las **actuaciones** de los inspectores de consumo se documentarán con el nombre de comunicaciones, diligencias, informes y actas.

Las **actas de inspección** recogen el resultado de la función de vigilancia de la normativa de consumo durante las visitas de inspección. En ellas figurará la fecha, hora y lugar, identificación de los funcionarios, motivo de la inspección, establecimiento inspeccionado y hechos comprobados.

Las **diligencias** complementan a las actas de inspección y son documentos que hacen constar cualquier hecho, circunstancia o manifestación relevante.

Las diligencias y actas son **documentos públicos y tienen valor probatorio**.

PARA ENTENDERLO MEJOR

TÍTULO II.
CAPÍTULO SEGUNDO.
INSPECCIÓN DE CONSUMO



EJEMPLO

Imagina que una gasolinera expende gasolina de inferior calidad o en una cantidad menor a la que marca el surtidor, con lo que se produce un grave perjuicio económico. La Inspección de Consumo, en el momento que tuviera conocimiento de los hechos, iría a la gasolinera y realizaría las actuaciones necesarias para determinar la cantidad y calidad de la gasolina expendida, hablaría con los propietarios y trabajadores e investigaría los libros de la contabilidad y las facturas.

Con todo esto, levantaría un acta de inspección en la que se recogerían los hechos que estimarían que son infracción o no.

ACTIVIDAD:

Dividíos en grupos e imaginad que los unos sois malos empresarios (de varios sectores económicos) que comenten algún tipo de fraude y que los otros sois inspectores de consumo.

Los inspectores de consumo tendrán que investigar e interrogar a los empresarios y levantarán un acta en la que se recojan las conclusiones de la inspección.



TÍTULO III. De la potestad sancionadora

CAPÍTULO PRIMERO

Competencia y procedimiento

Art.-73

Las Administraciones públicas de Aragón tienen **potestad sancionadora** para imponer multas y sanciones por incumplimiento de las normas en materia de consumo.

Art.-74

Según la cuantía, será un **responsable** u otro del Gobierno de Aragón quien imponga la sanción.

Art.-75

Iniciado el procedimiento sancionador se podrán imponer **medidas provisionales** que luego pueden ser confirmadas o no, pero que se ponen en marcha por motivo de urgencia o de asegurar que no haya daños para la salud o la economía de los consumidores.

PARA ENTENDERLO MEJOR

TÍTULO III. CAPÍTULO PRIMERO. COMPETENCIA Y PROCEDIMIENTO



EJEMPLO

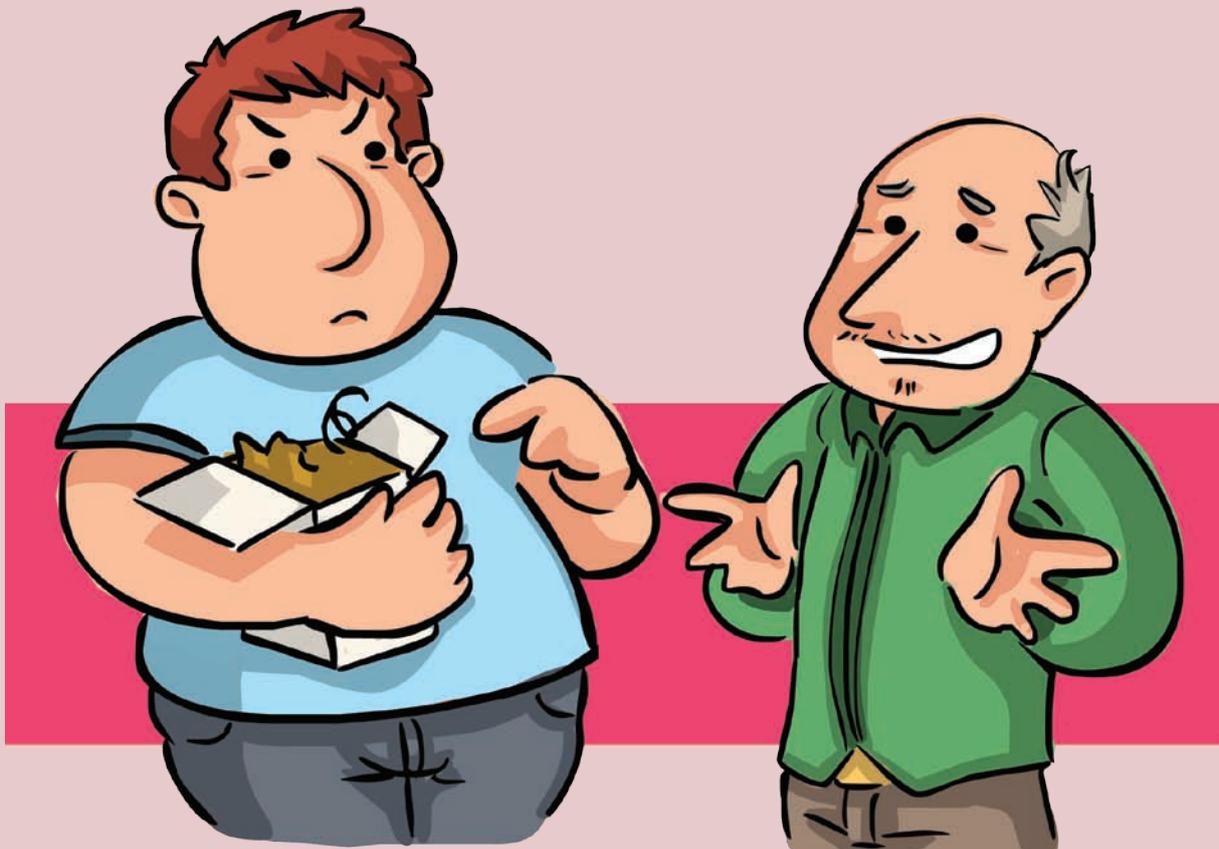
Imagina que un comerciante te ha vendido un aparato de música estropeado.

No es la primera vez que lo hace y merece un escarmiento.

Las Administraciones públicas de Aragón (Ayuntamientos, Comarcas y Gobierno de Aragón) podrían ponerle una sanción por incumplir las normas en materia de consumo. Es eso lo que llamamos “potestad sancionadora”.

ACTIVIDAD:

Haced un pequeño debate en tu clase sobre lo bueno y lo malo que tiene el imponer multas cuando se han incumplido las normas.



CAPÍTULO SEGUNDO

Tipificación de las infracciones

Art.-76

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

- a. El incumplimiento de las condiciones en materia de salud y seguridad.
- b. Las acciones u omisiones que produzcan riesgos o daños.
- c. El incumplimiento de los requerimientos de las autoridades.
- d. El incumplimiento de la inmovilización de los productos o del cierre de establecimientos.

Art.-77

Son infracciones **por alteración, adulteración, fraude o engaño:**

- a. **Añadir o quitar** cualquier sustancia de un producto que altere su calidad.
- b. Cuando la **composición o calidad** de un producto es diferente a la autorizada.
- c. El fraude en cualquiera de las características del producto mediante cualquier **información** (etiqueta, rótulo, etc.) que induzca a daño o confusión.
- d. El fraude en cualquier **servicio** en que se incumplan las condiciones de calidad, cantidad o cualquier otra similar.
- e. La **oferta** de productos que les atribuya calidades o características distintas a la que tiene.
- f. La utilización fraudulenta de **etiquetas, envases**, etc.

- g. La **negativa a someterse a arbitraje** cuando el empresario ha hecho publicidad diciendo que sí que se sometería al mismo.
- h. La **utilización fraudulenta del distintivo de adhesión al sistema arbitral** o cualquier otro distintivo que genere confianza en el consumidor.

Art.-78

Infracciones **por transacciones comerciales, condiciones técnicas de venta y en materia de precios y garantía:**

- a. La venta con **precios superiores** a los precios publicitados o presupuestados.
- b. La **ocultación de parte del precio** al consumidor.
- c. La **imposición de adquirir productos sin haber sido solicitados**.
- d. La **intervención de un intermediario** siempre que origine un aumento no autorizado de los precios.
- e. La **no entrega de presupuesto, resguardo, factura o documentos similares** cuando sea obligatorio o lo haya solicitado el consumidor.
- f. La no entrega o la no puesta en práctica de la **garantía**.
- g. La entrega de **garantía** que no respete los mínimos legales.
- h. El incumplimiento de la garantía o la insuficiencia de la **asistencia técnica**.
- i. El incumplimiento de las disposiciones sobre **crédito al consumo**.

Art.-79

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

- a. El incumplimiento de las disposiciones en materia de **normalización**; es decir, de las características mínimas que debe tener un producto.
- b. El incumplimiento de las normas que **prohíben la venta** de determinados productos.
- c. El incumplimiento en materia de **precios, etiquetado, envasado, depósito, almacenaje, embalaje, transporte y publicidad.**
- d. El incumplimiento de las normas sobre **precintos.**
- e. El incumplimiento de las normas sobre **documentación, información, libros o registros obligatorios.**
- f. El incumplimiento de las normas sobre **venta en la calle, venta domiciliaria, venta ambulante, o por correo.**
- g. El **corte de suministro** de servicios de interés general (agua, luz, gas, teléfono, conexión a Internet, etc.) sin el correspondiente aviso previo de diez días.

Art.-80

Otras infracciones:

- a. La **negativa a satisfacer las demandas del consumidor**, cualquiera que sea su nacionalidad o lugar de residencia, cuando su satisfacción esté dentro de las disponibilidades del empresario, así como **cualquier forma de discriminación** con respecto a las demandas del consumidor.
- b. El suministro de **información inexacta o documentación falsa.**
- c. Incumplimiento del **deber de colaboración** con la Inspección de Consumo o la desatención de sus citaciones.
- d. La **intimidación o presión** al inspector de consumo.
- e. La **manipulación o destrucción de las muestras** realizadas en una inspección de consumo.
- f. El incumplimiento de las normas que regulan la **sociedad de servicios de información.**
- g. El incumplimiento de las **obligaciones de los proveedores de servicios de acceso a Internet o de pago electrónico.**



PARA ENTENDERLO MEJOR

TÍTULO III.

CAPÍTULO SEGUNDO.

TIPIFICACIÓN DE LAS INFRACCIONES

EJEMPLO

Imagina que compras una minicadena de música en la tienda de al lado de tu casa.

Al llegar a casa compruebas que los cables de conexión están pelados y en mal estado de conservación y tal vez haya un riesgo cierto de producirse un accidente eléctrico.

Esto supone una infracción porque existe un riesgo de que el producto, al estar en mal estado produzca un accidente. Como puedes ver, se está produciendo una infracción a las obligaciones referentes a la seguridad de los productos.

ACTIVIDAD:

Pon distintos ejemplos que se te ocurran de infracciones en materia de Consumo.

Agrúpalas según sean por incumplimiento de las condiciones de salud y seguridad, por fraude o engaño, por cuestiones sobre precios o garantías, etc. Vamos, en aquellos supuestos que recogen los artículos 76 y siguientes.



CAPÍTULO TERCERO

Calificación de las infracciones

Art.-81

Las infracciones en materia de defensa de los consumidores se clasifican en **leves, graves y muy graves**.

Art.-82

Se pueden calificar de **infracciones leves** aquellas que no afectan a colectivos especialmente protegibles (niños, discapacitados, mujeres embarazadas, etc.), o cuando el precio del bien no suponga mucho dinero (en torno a los 2.000 euros).

Art.-83

Se pueden calificar de **infracciones graves** aquellas que afectan a colectivos especialmente protegibles, o cuando haya manifiesta voluntad de perjudicar.

Art.-84

Se pueden calificar de **infracciones muy graves** aquellas que afectan gravemente a la salud o seguridad, así cuando el importe del perjuicio es especialmente alto.



PARA ENTENDERLO MEJOR

TÍTULO III.
CAPÍTULO TERCERO.
CALIFICACIÓN DE LAS INFRACCIONES

EJEMPLO

Las infracciones pueden ser muy diferentes.

No es lo mismo que nos vendan un pantalón con una pierna más corta que otra, a que haya un descuido en una fábrica de leche de bebés y cuando la ingieran les produzca una ligera intoxicación.

Por eso el artículo 81 nos habla de infracciones leves, graves o muy graves.

ACTIVIDAD:

Haz una pequeña lista con 10 infracciones que a ti te parezcan leves, graves o muy graves. Después compárala con las que han redactado tus compañeros.



CAPÍTULO CUARTO

Responsabilidad

Art.-85

En cada infracción se determinará la **persona o personas responsables** según el tipo de actividad o producto.

Art.-86

Si la empresa responsable se ha disuelto, entonces serán responsables las personas que eran **directivos** de la misma.

Art.-87

El responsable tendrá que hacer que **la situación vuelva a ser la misma, o lo más parecida posible, a la situación anterior** a haber realizado la acción sancionada.

Art.-88

El responsable tendrá que **devolver el dinero** que cobró por el bien o la prestación del servicio.

Art.-89

Si el responsable no hace que **la situación vuelva a ser la misma, o lo más parecida posible, a la situación anterior** la Administración le podrá poner multas o actuar para que la situación pueda ser la misma pagando el precio el responsable.



PARA ENTENDERLO MEJOR

TÍTULO III.
CAPÍTULO CUARTO.
RESPONSABILIDAD

EJEMPLO

Las infracciones siempre tienen un responsable.

Cuando cualquier persona hace algo mal, hay que conocer quién es el responsable de esa situación. Por ejemplo: ¿quién es el responsable de los cables de conexión de la minicadena de música estén en mal estado?

En materia de Consumo será responsable el titular de la Empresa o negocio que han cometido la infracción. El responsable de esa situación es el propietario de la tienda, ante quien nosotros podremos dirigirnos como consumidores.

El responsable será quien soporte la sanción y quien tiene la obligación de que la situación vuelva a ser la misma, o lo más parecida a la situación anterior a que se haya producido la infracción.

ACTIVIDAD:

Comenta quiénes serían los responsables de las infracciones que has señalado en la actividad del Capítulo anterior. Por ejemplo: el propietario de la tienda que nos ha vendido la minicadena.



CAPÍTULO QUINTO

Sanciones

Art.-90

La **cuantía de las multas** que se podrá imponer al infractor son:

- Para las infracciones **leves**, desde 100 euros hasta 3.000.
- Para las infracciones **graves**, desde 3.000,01 euros hasta 30.000.
- Para las infracciones **muy graves**, desde 30.000,01 euros hasta 600.000.

Art.-91

Las multas de las infracciones leves podrán ser sustituidas por una **amonestación** (advertencia y reprimenda por haber hecho algo mal).

Art.-92

Las **infracciones graves y muy graves** podrán tener, además de la multa, las siguientes sanciones complementarias:

- La **retirada de la mercancía** falsificada o fraudulenta.
- El **cierre** total o parcial de la empresa.
- La **prohibición de contratar** con las Administraciones públicas de Aragón.

Art.-93

También se podrá acordar la **publicación de los nombres** de las empresas o personas que hayan cometido la sanción y la **prohibición de que puedan acceder a ayudas y subvenciones**.

Art.-94

Son **agravantes** (suponen mayor sanción):

- La **reincidencia** (haber sido sancionado anteriormente por lo mismo en el mismo año).
- La **reiteración** (haber sido sancionado anteriormente por lo mismo en los dos últimos años).
- La **importancia del volumen de ventas** generado por la actuación ilícita.
- El **tipo de beneficio** obtenido.
- El **efecto perjudicial** que haya supuesto la actuación ilícita.
- El **incumplimiento de las advertencias** de la Administración.

Son **atenuantes** (suponen menor sanción):

- La escasa importancia del volumen de ventas.
- Haber corregido la situación para causar el menor daño posible.
- Haber compensado a los afectados.

Art.-95

Habrá **reincidencia** cuando en el término de un año se haya cometido más de una infracción y haya sido sancionado.

Habrá **reiteración** cuando en el término de dos años se haya cometido más de una infracción y haya sido sancionado.



PARA ENTENDERLO MEJOR

TÍTULO III.
CAPÍTULO QUINTO.
SANCIONES

EJEMPLO 01

Una infracción es una multa o algún otro tipo de medida que afecta al responsable de la misma. Por ejemplo, si compramos un electrodoméstico y en el etiquetado se produce una infracción que no afecte ni a la salud, ni a los intereses de los consumidores, ésta será leve. Según el artículo 90, se le podrá imponer una multa al responsable de entre 100 a 3.000 euros.

EJEMPLO 02

Un producto se podría retirar del mercado si entraña riesgo para el consumidor; por ejemplo, una lata de sardinas sin fecha de caducidad.

ACTIVIDAD:

En el listado de infracciones que has redactado en el capítulo anterior, especifica las sanciones que tú impondrías cumpliendo con lo establecido en los artículos 90 y siguientes.



CAPÍTULO SEXTO

Concurso de infracciones

Art.-96

Al responsable de dos o más infracciones **se le impondrán todas las sanciones**, salvo cuando una infracción suponga necesariamente la realización de otra diferente o cuando sean acciones idénticas o similares.

Art.-97

No se le podrán imponer **dos sanciones** a un infractor por la misma infracción.

Art.-98

Las multas supondrán que **nunca sea mejor económicamente** para el infractor el pagar la multa que el beneficio que obtiene por incumplir la norma.



PARA ENTENDERLO MEJOR

TÍTULO III.
CAPÍTULO SEXTO.
CONCURSO DE INFRACCIONES

EJEMPLO

Imagina que en el Bar donde te han servido las patatas bravas con la mayonesa en mal estado, también te han cobrado más de lo que indica la lista de precios.

En este caso, no solo hay una infracción, sino dos. Tendrá, por tanto, el responsable que afrontar dos sanciones.

ACTIVIDAD:

Haz una lista de situaciones donde no sólo puede haber una infracción, sino varias al mismo tiempo



CAPÍTULO SÉPTIMO

Prescripción

Art.-99

Las **infracciones y las sanciones prescribirán** (es decir, dejarán de existir a efectos legales): las muy graves a los tres años, las graves a los dos años y las leves al año.



PARA ENTENDERLO MEJOR

TÍTULO III.
CAPÍTULO SÉPTIMO.
PRESCRIPCIÓN

EJEMPLO

La prescripción de las infracciones consiste en que se extingue la responsabilidad derivada del transcurso de un determinado período de tiempo si no se ha perseguido el hecho que constituye la infracción.

Por ejemplo, en el caso de la mayonesa, al ser una infracción leve, porque tú eres el único afectado y tan sólo te ha dolido un poco el estómago, al cabo de un año ya no podemos reclamar, ni tampoco podrá actuar la Administración contra el propietario del bar

ACTIVIDAD:

Comenta cuándo prescribirán las infracciones que has redactado en tu lista.



Disposiciones

DISPOSICIÓN ADICIONAL

La legislación específica en **materia de vivienda protegida (VPO)** será aplicada preferentemente sobre lo que diga esta Ley.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera:

Hasta el 28 de febrero del 2009 la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón estará obligada a financiar las oficinas municipales de información al consumidor.

Segunda:

Los procedimientos sancionatorios iniciados antes de la entrada en vigor de esta Ley se tramitarán de acuerdo con la anterior norma (Ley 8/1997, de 30 de octubre, del Estatuto del Consumidor y Usuario de la Comunidad Autónoma de Aragón).

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Queda derogada la Ley 8/1997, de 30 de octubre, del Estatuto del Consumidor y Usuario de la Comunidad Autónoma de Aragón.

DISPOSICIONES FINALES

Primera:

Se autoriza al Gobierno de Aragón para dictar las disposiciones reglamentarias que resulten necesarias para el desarrollo de esta Ley.

Segunda:

Los reglamentos de desarrollo de la Ley 8/1997, de 30 de octubre, del Estatuto del Consumidor y Usuario de la Comunidad Autónoma de Aragón y los hechos anteriormente, mantendrán su vigencia con el mismo rango en todo lo que no se opongan a la presente Ley.

Tercera:

El Gobierno de Aragón podrá revisar la cuantía de las multas conforme a la evolución del IPC (Índice Precios al Consumo).

Cuarta:

Esta Ley entrará en vigor a los dos meses de su publicación en el Boletín Oficial de Aragón (BOA). Se publicó el 30 de diciembre de 2006, por tanto, entró en vigor el 1 de Marzo de 2007.

Marcelino Iglesias Ricou

El Presidente del Gobierno de Aragón

La última

Hemos llegado juntos al término de esta publicación, seguro que aprendiendo muchas cosas nuevas y además disfrutando con su lectura. Pero éste no es el final del camino, sino que esperamos haber despertado tu curiosidad por los temas de consumo y esperamos que, a partir de aquí, sigas buscando las respuestas a los múltiples actos de consumo que hacemos a diario.

Con el conocimiento adquirido podrás elegir de forma responsable y con mayor libertad, reflexionando antes de comprar un producto o de solicitar un servicio, comparando precios y calidades, consciente de la importancia de aspectos que quizá antes habías pasado por alto, como la sostenibilidad económica, social o ambiental.

Ahora puedes poner en práctica todo lo aprendido con ayuda del material didáctico Derechos de los jóvenes consumidores. Aragón siglo XXI y seguir profundizando en el mundo de la protección de los consumidores; recuerda que tú, y todos nosotros, lo somos; que la información es la base para hacer valer nuestros derechos, y que en la escuela, en casa con los amigos, y, por supuesto, en la Dirección General de Consumo, seguiremos en nuestro empeño de construir una sociedad más justa y corresponsable con los principios y los valores democráticos, y de respeto mutuo.

Gracias por tu interés y hasta la próxima...

Francisco Catalán Duerto

Director General de Consumo