Lei 2/2012, do 28 de marzo, galega de protección xeral das persoas consumidoras e usuarias

Última versión

MODIFICACIONES

Lei 2/2017, do 8 de febreiro, de medidas fiscais, administrativas e de ordenación
- Disposición adicional sexta engadida por artigo 40.
- Artigo 3 alínea 1 modificada por artigo 47.

Lei 9/2017, do 26 de decembro, de medidas fiscais e administrativas
- Artigo 92 apartados 1 e 2 nova redacción por artigo 27 apartado un.
- Disposición adicional sétima engadida por artigo 27 apartado dous.

Lei 7/2019, do 23 de decembro, de medidas fiscais e administrativas
- Artigo 32 apartados 6 e 9 nova redacción por artigo 31 apartados un e dous.
- Artigo 82 apartado 42 engadido por artigo 31 apartado tres.

Lei 4/2021, do 28 de xaneiro, de medidas fiscais e administrativas
- Artigo 82 apartado 43 engadido por artigo 31.

Lei 18/2021, do 27 de decembro, de medidas fiscais e administrativas
- Artigo 82 apartado 29 nova redacción por artigo 38 apartado un.
- Artigo 82 apartados 29 e 43 nova redacción, e apartados 44, 45, 46 e 47 engadidos por artigo 38 apartados un, dous e tres.

Lei 7/2022, do 27 de decembro, de medidas fiscais e administrativas
- Artigo 24 apartado 4 nova redacción por artigo 51 apartado un.
- Artigo 25 apartado 3 nova redacción por artigo 51 apartado dous.
- Artigo 56 bis engadido por artigo 51 apartado tres.
- Artigo 64 apartado 3 letra b) nova redacción por artigo 51 apartado catro.
- Artigo 65 apartado 2 nova redacción por artigo 51 apartado cinco.
- Artigo 68 apartado 1 nova redacción por artigo 51 apartado seis.
- Artigo 76 apartados 2 e 3 nova redacción por artigo 51 apartado sete.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

Artigo 77 apartados 3 e 4 engadidos por artigo 51 apartado oito.
Artigo 81 apartados 7, 8 e 15 nova redacción, e apartados 16, 17 e 18 engadidos por artigo 51 apartados nove, dez e once.
Artigo 82 apartados 10, 18, 28, 34, 36, 43 nova redacción, e apartados 22 bis, 48, 49, 50 e 51 engadidos por artigo 51 apartados doce, trece, catorce, quince, dezaseis, dezasete, dezaoito e dezanove.
Artigo 84 nova redacción por artigo 51 apartado vinte.
Artigo 86 apartado 1 nova redacción, e apartado 5 engadido por artigo 51 apartados vinte e un e vinte e dous.
Artigo 87 nova redacción por artigo 51 apartado vinte e tres.
Artigo 88 apartado k) engadido por artigo 51 apartado vinte e catro.
Artigo 91 apartado 2 nova redacción, e apartados 3 e 4 engadidos por artigo 51 apartados vinte e cinco, vinte e seis e vinte e sete.
Artigo 92 apartados 1 letras a) e c), 2 nova redacción e apartado 6 engadido por artigo 51 apartados vinte e oito, vinte e nove e trinta.
Artigo 93 nova redacción por artigo 51 apartado trinta e un.
Artigo 94 apartados 2, 3 e 4 nova redacción por artigo 51 apartado trinta e dous.
Artigo 96 apartados 5, 7, 8 e 9 nova redacción, e apartados 10 e 11 engadidos por artigo 51 apartados trinta e tres e trinta e catro.
Artigo 97 apartado 1 nova redacción por artigo 51 apartado trinta e cinco.
Artigo 100 apartados 3 e 4 engadidos por artigo 51 apartado trinta e seis.
Artigo 102 apartado 14 nova redacción por artigo 51 apartado trinta e sete.
Artigo 109 apartados 9 e 11 nova redacción por artigo 51 apartado trinta e oito.
Artigo 110 nova redacción por artigo 51 apartado trinta e nove.
Artigo 112 apartado 6 engadido por artigo 51 apartado corenta.
Disposición adicional oitava engadida por artigo 51 apartado corenta e un.

Lei 10/2023, do 28 de decembro, de medidas fiscais e administrativas
Artigo 53 apartado 5 engadido por artigo 47.

Lei 5/2025, do 23 de decembro, de medidas fiscais e administrativas
Artigo 31 apartado 1 nova redacción por artigo 81 apartado un.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

Artigo 32 apartados 1 e 6 nova redacción por artigo 81 apartados dous e tres.
Artigo 75 apartado 4 engadido por artigo 81 apartado catro.
Artigo 81 apartado 12 nova redacción por artigo 81 apartado cinco.
Artigo 82 apartado 52 engadido por artigo 81 apartado seis.

I

Exposición de motivos

En virtude do artigo 30.I.4 do Estatuto de autonomía de Galicia, e de acordo coas bases e a ordenación da actuación económica xeral e a política monetaria do Estado, correspóndelle á Comunidade Autónoma galega, nos termos do disposto nos artigos 38, 131 e 149.1.11.ª e 13.ª da Constitución, a competencia exclusiva en materia de defensa do consumidor e do usuario, todo isto sen prexuízo da política xeral de prezos e da lexislación sobre a defensa da competencia.

Como consecuencia desa asunción de competencias, por medio da Lei 12/1984, do 28 de decembro, aprobouse o Estatuto galego do consumidor e usuario, que no seu momento constituíu unha das primeiras regulacións autonómicas de defensa do consumidor e usuario, e púxose de manifesto a preocupación do lexislador galego por lles dar unha resposta adecuada ás situacións de inferioridade nas que se podían atopar os consumidores galegos.

Con esta regulación, ademais de establecer o desenvolvemento competencial previsto no Estatuto de autonomía, dábaselle cumprimento ao mandato constitucional do artigo 51 de que os poderes públicos garantirán a defensa dos consumidores e usuarios, protexendo, mediante procedementos eficaces, a seguridade, a saúde e os lexítimos intereses económicos destes.

Esta preocupación do lexislador autonómico pola defensa do consumidor non soamente se manifestou desde un punto de vista de regulación substantiva coa aprobación do Estatuto galego do consumidor e usuario, senón tamén, dando un paso máis, e xa desde o punto de vista organizativo, por medio da promulgación da Lei 8/1994, do 30 de decembro, que crea o Instituto Galego de Consumo, e a través da cal volve destacar a Comunidade Autónoma galega como unha das primeiras comunidades autónomas na creación dun organismo con personalidade xurídica de seu para a defensa dos consumidores.

Pasados máis de vinte e cinco anos desde a aprobación do Estatuto galego do consumidor e usuario, os cambios producidos na oferta, a venda e a prestación de bens e servizos no mercado e a súa contratación, así como o desenvolvemento normativo no ámbito estatal e da Unión Europea, fan necesaria unha revisión da devandita norma co fin de a actualizar e integrar de forma harmónica co amentado desenvolvemento normativo.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

Resulta, pois, imprescindible que a Comunidade Autónoma sente as bases e adapte aos novos tempos, no marco da competencia exclusiva que a Comunidade Autónoma ten nesta materia, o que debe ser unha das principais tarefas dun Estado social e democrático de dereito como é a defensa dos consumidores. Este labor representa un papel de indubidable e crecente importancia no actual escenario do mercado, no que, con demasiada frecuencia, as persoas que adquiren un produto ou contratan un servizo se atopan nunha situación de clara desvantaxe e mesmo indefensión para se enfrontaren ás empresas coas que contratan ou para faceren valer os seus dereitos de xeito individual.

Esta lei foi concibida sobre o principio pro consumatore, instaurado nos artigos 51 e 53 da Constitución española, segundo o cal as normas do ordenamento xurídico que afecten os intereses dos consumidores deben interpretarse da forma máis favorable para estes, ben que ao mesmo tempo foi necesario ter en conta outros principios básicos, como o da autonomía privada, o de liberdade de empresa ou de unidade do mercado, coas súas compoñentes de libre circulación de bens, persoas e capitais, arraigados nos acervos lexislativos estatal e comunitario, e que teñen unha influencia directa nas relacións de consumo.

Na redacción desta lei tivéronse en conta tamén non só os pronunciamentos do Tribunal Constitucional no relativo á repartición competencial entre o Estado e as comunidades autónomas en materia de defensa dos consumidores, senón tamén a xurisprudencia do Tribunal de Xustiza da Unión Europea e os pronunciamentos da xurisdición española relativos á aplicación da normativa de defensa do consumidor, recollendo en moitos preceptos estas interpretacións xurisdicionais. Neste sentido, débese sinalar que a regulación pormenorizada de determinados aspectos ten como finalidade buscar unha maior seguridade xurídica para as partes dentro da relación de consumo, procurando, na medida do posible, fuxir de diversas interpretacións dun mesmo precepto, máxime cando, como se indicou, o que se recolle en moitos preceptos son interpretacións feitas polos órganos xurisdicionais, especialmente os da Comunidade Autónoma galega.

Desde un punto de vista da regulación da Unión Europea débese indicar que o dereito orixinario ten en conta de xeito específico a protección dos consumidores; así, o Tratado constitutivo da Unión Europea dedica un dos seus títulos, o XV, á protección dos consumidores. Por outra banda, a normativa de protección dos consumidores do dereito derivado plásmase, de modo maioritario, en directivas e, en menor medida, en regulamentos comunitarios. Este dereito derivado recolle, respecto da regulación das normas de protección dos consumidores, o principio de harmonización mínima, e son escasas as normas que dirixen a súa regulación a unha harmonización máxima.

Pola súa banda, a nivel estatal, a través do Real decreto lexislativo 1/2007, do 16 de novembro, aprobouse o texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e mais outras leis complementarias. Unha gran parte dos seus preceptos son de carácter básico e ten como antecedente inmediato a Lei 44/2006, do 29 de decembro, de mellora da protección dos consumidores e usuarios, coa cal, seguindo o vieiro marcado polos artigos 51 e 53 da Constitución, se busca incrementar os dereitos dos consumidores.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

O texto desta Lei galega de protección xeral das persoas consumidoras e usuarias incardínase de forma harmónica dentro do ordenamento xurídico español e da Unión Europea, e nel, cun respecto pleno aos dereitos que nesas regulacións se recoñecen aos consumidores, afóndase na competencia exclusiva da Comunidade Autónoma de Galicia de defensa dos consumidores, regulando, dun modo especial, aqueles aspectos que coadxuvan a que os dereitos que os consumidores xa teñen recoñecidos poidan ser exercidos dun xeito real e efectivo. Neste sentido, débese recordar que o artigo 51 da Constitución proclama como principio que os poderes públicos garantirán a defensa dos consumidores e usuarios e o artigo 53 do mesmo texto constitucional establece que o recoñecemento, o respecto e a protección de determinados principios, entre os que se atopa a defensa dos consumidores e usuarios, deben informar a lexislación positiva, a práctica xudicial e a actuación dos poderes públicos.

A lei estrutura os seus 115 artigos en tres títulos, ademais do preliminar, cinco disposicións adicionais e seis transitorias, unha derrogatoria e catro derradeiras. Con esta nova norma inténtaselles dar resposta ás novas necesidades do consumidor, ben que en todo o que se refire ás asociacións de consumidores e á mediación no ámbito do consumo a lei só fai referencias parciais e remite ás correspondentes normas específicas que para cada unha destas materias está previsto que se aproben.

No título preliminar, de disposicións xerais, pártese do concepto de consumidor na súa interpretación tradicional do ordenamento xurídico español, no sentido de o considerar como tal cando a adquisición ou a utilización dos bens ou servizos o é para un uso persoal, familiar ou colectivo.

Por outra parte, neste título ponse de manifesto, para poder considerar que existe unha protección do dereito de consumo, que a relación entre unha empresa e un consumidor se desenvolva no ámbito do mercado, e é o concepto de mercado o determinante da relación de consumo e non o carácter subxectivo de quen introduce os bens e servizos nel, salvo que, pola súa propia configuración, teña un carácter netamente mercantil ou así veña establecido por normas sectoriais.

É de salientar, dentro deste título, a preocupación nesta lei polos colectivos en situación de especial protección, entendendo que as novas formas de comunicación comercial e de contratación poden situar determinados colectivos nunha situación de especial inferioridade e subordinación que é necesario equilibrar co fin de evitar abusos que fagan máis patente esta situación de inferioridade.

Dentro deste capítulo introdúcese como novidade o fomento que desde a Administración da Xunta de Galicia se pretende ofrecer ao desenvolvemento de códigos de boas prácticas empresariais, como instrumento de autorregulación do sector produtivo, comercializador ou prestador de servizos e mesmo como guía para os autocontrois e os sistemas de control da calidade que as propias empresas poidan implantar de cara a aumentar os niveis de protección dos intereses dos consumidores e mellorar a disciplina do mercado.

O título I está dedicado aos dereitos dos consumidores e estrutúrase en oito capítulos, seguindo a relación establecida destes dereitos tal como aparece enumerada no artigo 11 da

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

lei. No primeiro capítulo establécese unha regulación xeral dos dereitos básicos dos consumidores, introducindo un precepto dirixido a plasmar de forma positiva a aplicación de normas de concorrencia en materia de protección dos consumidores, o cal non vén máis que a regular de forma particular o mandado dirixido aos poderes públicos previsto no artigo 53 da Constitución española de que a protección dos consumidores debe informar a lexislación positiva.

É de salientar neste título o capítulo II, no cal se recolle o desenvolvemento do primeiro dos dereitos básicos dos consumidores, aquel que se refire á protección da súa saúde e a súa seguridade, facendo especial fincapé neste último, toda vez que no primeiro converxen factores que xa están plasmados na normativa sanitaria.

Coas medidas recollidas neste capítulo preténdense impulsar as accións preventivas e incrementar a transparencia do mercado e a competitividade dos axentes económicos que ofrecen os seus produtos e prestan os seus servizos na nosa comunidade autónoma para, deste xeito, aumentar a confianza do consumidor no funcionamento do devandito mercado e, en consecuencia, nos produtos e servizos que no seu marco lle son ofrecidos. O feito de que os produtos que se ofrezan no mercado non supoñan riscos para os consumidores mereceu unha especial importancia na procura do elevado nivel de protección que se pretende acadar no ámbito da Unión Europea, e un nivel similar é o que se intenta asegurar con esta norma na Comunidade Autónoma galega.

O deber xeral de seguridade, establecido nas lexislacións estatal e comunitaria, exíxelles tanto ás empresas produtoras coma ás distribuidoras que, dentro dos límites das súas actividades, sexan responsables das consecuencias negativas que no consumidor poida producir un produto inseguro que tivesen comercializado. Co obxectivo de lle garantir unha maior seguridade xurídica a cada un dos operadores, neste título da lei concrétanse as obrigas que en materia de seguridade teñen cada un dos axentes que participen na comercialización dos produtos.

Na redacción deste título optouse por non reproducir os preceptos establecidos no Real decreto lexislativo 1/2007, do 16 de novembro, en especial no relativo ás obrigas específicas para a protección da saúde e a seguridade dos consumidores e usuarios, ao ter este punto carácter básico e resultar de directa aplicación, evitando reiteracións innecesarias. Non obstante, introdúcense como novidades, e como reflexo da importancia que á seguridade se lle concede, a exixencia de que, igualmente, sexan seguros os servizos ofrecidos ao consumidor, por unha parte, e a obriga de comunicación dos accidentes que fosen provocados por produtos inseguros, por outra. Para vehicular adecuadamente toda a información que en relación con esta materia se xere, séntanse as bases para o establecemento dun sistema de intercambio de información e coordinación de actuacións en situacións de urxencia a nivel autonómico, co cal se pretende axilizar a resposta coordinada de todos os poderes públicos implicados ante unha situación de risco para a seguridade do consumidor.

Como queira que en todo este ámbito a administración ten un dobre papel, de prevención e de intervención ante situacións declaradas de risco, desenvólvense así mesmo as súas actuacións. No primeiro caso, mediante o establecemento de sistemas de vixilancia, inspección e control a través dos cales se poida contribuír a diminuír os posibles riscos aos que teña que se enfrontar o consumidor, tendo en conta que calquera actividade humana leva consigo sempre certo grao

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

de risco e que o chamado «risco cero» non existe. E no segundo, mediante a adopción de medidas que resulten necesarias para diminuír ou facer desaparecer o risco que se constate. A limitación dos medios cos que conta a administración e a lóxica imposibilidade de que a totalidade de produtos e servizos que se ofrecen no mercado poidan ser controlados determinarán que as actuacións administrativas deban orientarse sobre principios da toma de decisións baseada na avaliación de riscos e na evidencia dos feitos constatados.

Dentro deste título tamén se incorpora un capítulo dedicado á protección dos lexítimos intereses económicos dos consumidores e á información sobre os diferentes bens, produtos e servizos que se ofrecen no mercado. Este capítulo trata de establecer os mecanismos para que as decisións que adopten os consumidores, á hora de adquiriren ou seren destinatarios de bens e servizos, o sexan con plena liberdade e garantindo un coñecemento sobre as súas características e sobre o prezo ou a contraprestación que deba ser satisfeito por eles. É de salientar a incorporación nesta norma do contido da Directiva 2006/123/CE do Parlamento Europeo e do Consello, do 12 de decembro de 2006, relativa aos servizos no mercado interior, en canto á obrigatoriedade de facilitar determinada información por parte das empresas prestadoras de servizos, así como ás vías de reclamación dos consumidores e ás obrigas das empresas neste ámbito, especialmente respecto da obriga de contestar a elas.

O título dedicado aos dereitos dos consumidores complétase con outros cinco capítulos referidos, respectivamente, á reparación e indemnización dos danos e perdas sufridos polos consumidores, á protección xurídica, administrativa e técnica, ao idioma, á formación, a educación e a divulgación en materia de dereitos dos consumidores e mais á audiencia, a consulta e a representación dos consumidores.

Respecto das vías extraxudiciais de resolución de conflitos, esta lei opta de forma decidida pola arbitraxe, cunha regulación que pretende, por unha parte, o seu fomento entre as empresas como sistema extraxudicial de resolución de conflitos e, por outra, a limitación de determinados abusos do sistema que, na práctica, se viñan producindo nalgún suposto. Todo isto, sen esquecer a mediación como sistema de resolución das reclamacións dos consumidores, considerando a formación en materia de mediación como a canle máis adecuada para conseguir que en toda a comunidade autónoma se estenda unha rede de mediadores en materia de consumo.

Como capítulo destacado deste título desenvólvese o dereito básico dos consumidores á formación e á educación en materia de dereitos dos consumidores. A actuación administrativa prevista neste capítulo supera o concepto tradicional de formación e educación, cinguida exclusivamente ao coñecemento polos consumidores dos seus dereitos como tales, para entender esta formación e educación concibidas nun contexto máis global onde este coñecemento sobre os dereitos como consumidores ten que complementarse simbioticamente con outros coñecementos dos cales non se pode prescindir á hora de adquirir bens ou servizos, ou, polo menos, consideralos illadamente, como a sustentabilidade ambiental, económica, social e cultural.

Como último capítulo deste título regúlase a audiencia, consulta e representación dos consumidores, establecendo una regulación básica das organizacións e remitindo a unha lei do Parlamento de Galicia a súa regulación pormenorizada.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

Xa no título II, dedicado ás actuacións administrativas en materia de consumo e á coordinación de competencias das administracións públicas, regúlanse, no seu capítulo I, as actividades de control e vixilancia dos produtos, bens e servizos. Preténdese, coas disposicións recollidas neste título, sentar as bases legais do control e a vixilancia do mercado, unha función na que as administracións públicas deben afrontar, cuns recursos limitados, a supervisión de sectores que teñen experimentado profundos e importantes cambios nas últimas décadas, que a bo seguro han de continuar nos vindeiros anos. O mercado actual caracterízase pola situación dominante que ocupan as grandes empresas, pola enorme diversificación de produtos e servizos e mais pola continua aparición de novos produtos, novos servizos e novas formas de comercialización e contratación. Doutra banda, no actual mercado, absolutamente globalizado e internacionalizado, o consumidor atópase as máis das veces moi lonxe do responsable do produto ou servizo que adquire. Neste escenario, as posibilidades de que o consumidor se vexa inmerso en situacións de indefensión multiplícanse. Por isto, máis que nunca ata agora, faise necesario o labor de articular instrumentos adecuados para que o control público poida ser eficaz. Por esta razón, dedícase este capítulo, na súa totalidade, ás medidas administrativas de protección dos consumidores, dentro das cales as funcións de inspección e control representan un papel de indubidable importancia, tanto polo seu rol previo ao procedemento sancionador coma polas súas funcións preventivas ante situacións de risco. Con esta actitude proactiva dos poderes públicos preténdese diminuír as situacións de vulnerabilidade dos consumidores e reforzar a súa confianza no mercado.

Asemade, inclúense algúns aspectos relativos ás competencias e ao réxime xurídico da Inspección de Consumo que este novo marco dun elevado nivel de protección dos consumidores exixe incorporar. Nos seguintes capítulos recóllense as disposicións relativas ás tomas de mostras e a súa analítica e mais regúlanse as medidas administrativas de corrección do mercado no eido da seguridade, tanto as de carácter provisional coma as definitivas, de tal xeito que se aumenta a eficacia da resposta administrativa en situacións de urxencia e aumenta a seguridade xurídica dos diferentes axentes do mercado.

No último capítulo deste segundo título regúlanse as competencias das corporacións locais en materia de consumo e a coordinación entre as administracións públicas. Nel descríbense de forma pormenorizada as competencias das entidades locais. Cómpre destacar a súa amplitude respecto da protección dos consumidores no ámbito da venda ambulante ou non sedentaria, as feiras e os mercados, sen esquecer as de información, educación e mediación, e mais que se prevén órganos de coordinación e cooperación entre as distintas administracións públicas.

O texto da lei finaliza co título III, dedicado á regulación do réxime sancionador, que pretende, ademais de actualizar as normas xerais aplicables en Galicia, adaptarse ás novas formas de contratación, todo isto cun desenvolvemento de mecanismos que tenda a facer efectivos os principios de prevención xeral e especial e a determinación dos responsables das infraccións, ao tempo que se lles dá cumprimento aos mandatos das normas da Unión Europea de establecer un réxime de sancións que sexan eficaces, proporcionadas e disuasorias.

En canto ás disposicións adicionais, na primeira recóllese a doutrina do Tribunal Constitucional de que a incorporación de España á Unión Europea non modificou a repartición competencial establecida na Constitución española de 1978.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

As disposicións adicionais segunda e terceira establecen unha norma organizativa co fin de harmonizar o contido substantivo da lei coa execución das competencias da Comunidade Autónoma en materia de defensa do consumidor e usuario por parte do Instituto Galego de Consumo.

O contido da disposición adicional cuarta non vén máis que a recoller o establecido polo Tribunal de Xustiza da Unión Europea na súa sentenza do 19 de novembro de 2009.

Noutra orde de cousas, respecto da disposición adicional quinta débese significar que a Lei 13 /2010, do 17 de decembro, do comercio interior de Galicia, estableceu a regulación desta materia na nosa comunidade autónoma. Por mor dunhas discrepancias competenciais, a Comisión Bilateral de Cooperación Administración do Estado-Comunidade Autónoma de Galicia, na reunión realizada o 22 de marzo de 2011, acordou iniciar as negociacións correspondentes para os efectos do que dispón o artigo 32.2 da Lei orgánica 2/1979, do 3 de outubro, do Tribunal Constitucional.

Como resultado destas negociacións, a Comisión Bilateral de Cooperación acadou un acordo segundo o cal hai que modificar algúns artigos da Lei do comercio interior de Galicia nos termos establecidos por ese acordo. Por esta razón, inclúese unha disposición adicional quinta que modifica a amentada lei nos termos do acordo acadado.

O anteproxecto desta lei foi sometido ao preceptivo ditame do Consello Económico e Social de Galicia.

Por todo o exposto o Parlamento de Galicia aprobou e eu, de conformidade co artigo 13.2 do Estatuto de Galicia e co artigo 24 da Lei 1/1983, do 22 de febreiro, reguladora da Xunta e da súa Presidencia, promulgo en nome de El-Rei a Lei galega de protección xeral das persoas consumidoras e usuarias.

TÍTULO PRELIMINAR Disposicións xerais

Artigo 1. Obxecto.

1. Esta lei ten por obxecto a regulación dirixida á defensa e á protección xeral dos dereitos e intereses dos consumidores no exercicio da competencia exclusiva da Comunidade Autónoma prevista no artigo 30.1.4 do Estatuto de autonomía de Galicia.

2. Esta lei aplicarase nas relacións de consumo entre empresas e consumidores.

3. As administracións públicas garantirán, mediante a adopción de medidas eficaces, a defensa e a protección dos consumidores e usuarios no ámbito da súa competencia.

4. Toda referencia aos consumidores nesta lei deberase entender realizada aos consumidores e as consumidoras e aos usuarios e as usuarias.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

Artigo 2. Relación de consumo.

Enténdese por relación de consumo aquela que se produce entre as empresas e os consumidores de acordo co establecido nesta lei.

Artigo 3. Concepto de consumidor.

1. Para os efectos desta norma, son consumidores as persoas físicas que actúen cun propósito alleo á súa actividade comercial, empresarial, oficio ou profesión.

Son tamén consumidores, para os efectos desta norma, as persoas xurídicas e as entidades sen personalidade xurídica que actúen sen ánimo de lucro nun ámbito alleo a unha actividade comercial ou empresarial.

Non obstante o anterior, en todo caso, terá a condición de consumidor aquela persoa ou entidade que teña a dita consideración segundo o Dereito da Unión Europea ou a norma de transposición deste ao ordenamento xurídico interno, así como toda persoa, física ou xurídica, pública ou privada, calquera que sexa a súa nacionalidade ou residencia, que adquire ou utiliza, ou á cal se lle oferta, como destinatario final, un ben, calquera que sexa a súa natureza, ou un servizo, calquera que sexa a forma e a actividade en que consista, incluídos aqueles servizos de adquisicións, depósitos ou peñor de bens ou dereitos dos consumidores e calquera que sexa a natureza, pública ou privada, individual ou colectiva, daqueles que os produzan, importen, faciliten, fornezan ou expidan, sempre que o seu destino final sexa o seu uso persoal, familiar ou colectivo, alleo a unha actividade empresarial, profesional ou artesanal

2. Non terán a consideración de consumidores os que adquiren, utilizan ou gozan de bens ou servizos co fin de os integrar, sequera parcialmente, no marco da súa actividade empresarial, profesional ou artesanal, xa sexa pública ou privada, todo isto con independencia da fase de produción ou distribución de bens e servizos na que se integren.

3. Non serán considerados en ningún caso como consumidores as cámaras oficiais de comercio, industria e navegación ou calquera outra entidade, pública ou privada, representativa de intereses empresariais, profesionais, artesanais ou sindicais.

Lei 2/2017, do 8 de febreiro, de medidas fiscais, administrativas e de ordenación.

Artigo modificado: Artigo 3 alínea 1 modificada por artigo 47.

Artigo 4. Concepto de empresa.

1. Para os efectos desta lei, terán a consideración de empresa aquelas persoas físicas ou xurídicas, públicas ou privadas, con independencia da súa finalidade, que actúen no mercado de modo habitual, profesional ou artesanal, promovendo de xeito directo ou indirecto a contratación de bens mobles ou inmobles, servizos, dereitos e obrigas ou mediante a oferta, a venda de bens ou a prestación de servizos, incluídos os profesionais, aos consumidores.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

2. En todo caso, terán a consideración de empresa tanto as sociedades mercantís coma aquelas persoas, físicas ou xurídicas, que, de acordo coa normativa de ordenación do comercio retallista, estean incluídas no seu ámbito de aplicación.

3. Igualmente, considerarase que, en todo caso, unha persoa actúa como empresa cando os seus actos estean sometidos a un réxime fiscal propio do ámbito empresarial ou así se declaren.

4. Sen prexuízo do establecido na alínea anterior, tamén se considerará que unha persoa actúa como empresa cando a súa actividade se incardine na descrición da alínea 1 deste artigo, aínda que os actos realizados se declaren como sometidos a un réxime fiscal alleo ao ámbito empresarial.

Artigo 5. Carácter das administracións públicas.

1. As administracións públicas, cando actúen no marco dunha relación de consumo, só serán consideradas como empresa cando presten un servizo ou subministren un produto ou un ben no mercado e en réxime de dereito privado.

Malia o anterior, as administracións públicas non terán en ningún caso a consideración de empresa cando a prestación dun servizo ou a subministración dun produto se realice como consecuencia da súa función de fomento, na realización dunha actividade regulada ou dentro dun programa público no exercicio das súas competencias.

2. As administracións públicas só serán consideradas como consumidor cando, estando nesta posición, actúen no marco da contratación privada e non no ámbito de contratos administrativos.

Artigo 6. Ámbito de aplicación.

1. O disposto nesta lei seralles aplicable a todas as relacións de consumo, incluídas aquelas cunha regulación sectorial específica, que deberá respectar o nivel de protección previsto nesta lei.

2. No caso de relacións de consumo, a aplicación dunha regulación sectorial específica non poderá supor a vulneración dos dereitos recoñecidos nesta lei, que terá carácter prevalente.

Artigo 7. Colectivos de protección especial.

1. As administracións competentes en materia de consumo velarán de forma especial e prioritaria respecto daqueles colectivos de protección especial, como nenos, adolescentes, anciáns, mulleres vítimas de violencia de xénero, persoas con discapacidade física, psíquica ou sensorial, persoas con carencias económicas ou en risco de exclusión social e todos aqueles que se encontren en situación de inferioridade, subordinación, vulnerabilidade e nun maior grao de desprotección.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

2. De acordo co establecido no artigo anterior, a Xunta de Galicia promoverá a implantación de políticas e de actuacións dirixidas a facilitaren o acceso das persoas con discapacidade á información previa á contratación, e, en especial, a utilización do sistema braille na etiquetaxe dos produtos.

3. Regulamentariamente poderase ampliar o catálogo dos colectivos consumidores necesitados de especial protección.

Artigo 8. Situacións de especial protección.

1. As administracións competentes en materia de consumo levarán a cabo unha vixilancia e un control, de forma especial, sobre aqueles bens ou servizos de uso ou consumo común, ordinario e xeneralizado, entre os cales, en todo caso, se incluirán os servizos básicos de interese xeral.

2. Co fin de buscar a maior transparencia e competitividade no mercado, a Xunta de Galicia creará un observatorio de prezos de bens e servizos ofrecidos aos consumidores, especialmente respecto dos previstos na alínea anterior.

3. A Xunta de Galicia promoverá a adopción de medidas destinadas a evitar situacións de sobreendebedamento familiar.

Artigo 9. Códigos de boas prácticas.

A Xunta de Galicia promoverá a adopción de códigos de boas prácticas, como instrumento de autorregulación empresarial, para mellorar a defensa dos consumidores, a disciplina do mercado e o aseguramento do cumprimento dos requisitos de seguridade nos produtos que comercialicen.

Na elaboración destes códigos de conduta deberán participar, garantindo a paridade, representantes das organizacións de consumidores e dos sectores afectados.

TÍTULO I Dereitos dos consumidores

CAPÍTULO I Dereitos dos consumidores

Artigo 10. Dereitos dos consumidores.

1. Ademais dos dereitos recoñecidos aos consumidores na Constitución española e nas normas internacionais, comunitarias e estatais, os consumidores serán titulares dos dereitos que se recoñezan nesta lei.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

2. No caso de diferenza de interpretación sobre a aplicación das normas que, directa ou indirectamente, afecten os dereitos dos consumidores, aplicarase a máis favorable aos intereses dos consumidores.

Artigo 11. Dereitos básicos dos consumidores.

Son dereitos básicos dos consumidores protexidos pola lei os seguintes:

a) A protección fronte aos riscos que poidan comprometer a súa saúde ou a súa seguridade derivados das relacións de consumo.

b) A protección dos seus lexítimos intereses económicos e sociais, en particular fronte a situacións de desequilibrio como as prácticas comerciais desleais ou abusivas, ou a introdución de cláusulas abusivas nos contratos.

En relación cos bens de natureza duradeira, os consumidores teñen dereito a que se lles garanta a funcionalidade dos devanditos bens durante un prazo mínimo razoable, de acordo co que se estableza na normativa aplicable.

c) A información clara, veraz e transparente sobre os diferentes bens, produtos e servizos e, de forma especial, sobre aqueles considerados como servizos básicos de interese xeral.

d) A formación, a educación e a divulgación en materia de dereitos dos consumidores.

e) A representación dos seus intereses xerais a través das organizacións de consumidores legalmente constituídas e a audiencia en consulta e a participación destas no procedemento de elaboración das disposicións xerais que os afecten directamente na forma que legalmente se estableza.

f) A protección xurídica, administrativa e técnica mediante procedementos eficaces, especialmente nas situacións de inferioridade, subordinación, indefensión ou discriminación.

g) A reparación e a indemnización dos danos e perdas sufridos.

h) Ser tratados con corrección, consideración e respecto nas relacións de consumo.

i) Poder usar calquera das linguas oficiais da Comunidade Autónoma de Galicia de acordo co previsto no ordenamento xurídico.

Artigo 12. Interpretación a favor do consumidor.

1. As normas de protección aos consumidores interpretaranse a favor do consumidor, e as excepcións a estas normas de protección aos consumidores deberán ser obxecto de interpretación estrita.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

2. No suposto de confusión ou diferenzas interpretativas, toda publicidade, comunicación comercial, oferta, práctica ou cláusula que sexan aplicables a unha relación de consumo serán interpretadas a favor do consumidor.

3. A Administración autonómica, no exercicio da súa competencia exclusiva en materia de consumo, poderá interpretar, de acordo co establecido nas alíneas anteriores, as normas de protección dos consumidores e as cláusulas que rexan as relacións de consumo, especialmente no exercicio da potestade sancionadora, sen prexuízo do seu control polos tribunais de xustiza.

Artigo 13. Irrenunciabilidade de dereitos.

1. A renuncia previa aos dereitos que lles son recoñecidos aos consumidores pola normativa correspondente é nula, así como os actos realizados en fraude de lei, consonte o establecido no artigo 6 do Código civil.

2. Naqueles supostos nos que se produza a renuncia posterior á adquisición dos dereitos polos consumidores, a Administración autonómica poderalle exixir a quen a alegue acreditar a devandita renuncia así como o carácter libre desta. A renuncia por parte dun consumidor non afectará outros consumidores que poidan encontrarse na mesma situación, salvo que conste expresamente a súa renuncia.

Artigo 14. Deber de dilixencia.

As empresas, nas relacións de consumo, deberán cumprir co deber de dilixencia necesario para garantir o cumprimento das súas obrigas establecidas, tanto na normativa de defensa do consumidor coma na sectorialmente aplicable, e que afecten directa ou indirectamente os consumidores.

CAPÍTULO II Protección da seguridade e a saúde dos consumidores

Artigo 15. Deber xeral de seguridade.

1. Os bens e os servizos postos no mercado non poderán supor ningún risco para a saúde ou a seguridade dos consumidores, sempre que se utilicen en condicións normais ou razoablemente previsibles, ou suporán unicamente riscos mínimos, compatibles co uso do produto ou servizo e considerados admisibles dentro dun nivel elevado de protección da saúde e a seguridade das persoas.

2. A constatación dun risco nalgunha unidade do produto posto á disposición do consumidor determinará o carácter inseguro daquel e presumirase que o devandito incumprimento afecta toda a súa produción, salvo que o responsable acredite que o carácter inseguro afecta só un número determinado de unidades e garanta as condicións de seguridade do resto de unidades da produción.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

Artigo 16. Deber de información aos consumidores sobre os riscos dos bens e servizos.

1. As empresas que poñan bens ou servizos no mercado proporcionaranlles aos consumidores, por medios apropiados e dentro dos límites das súas respectivas actividades, información previa, clara e adecuada sobre os seus riscos inherentes e que non sexan inmediatamente perceptibles. Para o anterior terase en conta a súa natureza, as súas condicións de duración e as persoas ás cales van destinados, aínda que a subministración desta información non eximirá do cumprimento dos demais deberes establecidos nesta disposición e noutras normas que sexan aplicables.

2. Os produtos químicos e todos os bens que na súa composición inclúan substancias clasificadas como perigosas deberán ir envasados coas garantías de seguridade exixidas pola normativa aplicable correspondente e levar de forma visible as oportunas indicacións que advirtan dos riscos da súa manipulación.

Artigo 17. Bens destinados de forma exclusiva para uso profesional.

A publicidade e a venda ao consumidor de bens destinados de forma exclusiva para uso profesional, cando así se indique na súa etiquetaxe ou se declare na información do produto, deberanse realizar de modo claramente separado ou diferenciado do resto dos bens, de xeito que non induza a erro ao consumidor respecto do seu carácter de uso profesional.

Artigo 18. Obrigas das empresas en materia de seguridade dos consumidores.

1. As empresas produtoras e as importadoras teñen o deber de pór no mercado unicamente produtos seguros e de probar a devandita seguridade cando a autoridade competente na materia así llelo requira. A este respecto, na avaliación do risco dun produto valorarase positivamente a implantación de mecanismos de control interno que garantan que as irregularidades que poidan detectarse afectan unicamente un determinado número de unidades producidas ou importadas.

2. As empresas distribuidoras teñen o deber de distribuír unicamente produtos seguros, polo que non os subministrarán cando saiban, ou deberían saber, pola información que posúen e como profesionais, que non cumpren tal requisito.

3. As empresas produtoras ou distribuidoras de produtos, ou prestadoras de servizos, que teñan ou deban ter coñecemento de que un produto ou servizo que introduciron no mercado xera un risco para a saúde ou a seguridade dos consumidores en condicións de utilización normais ou razoablemente previsibles comunicaranllo de forma inmediata ao órgano competente, agás no caso de que a normativa estatal básica estableza un sistema alternativo de comunicación.

No suposto descrito no parágrafo anterior, as empresas produtoras ou distribuidoras de produtos, ou prestadoras de servizos, adoptarán, dentro do límite das súas respectivas actividades, todas as medidas adecuadas para neutralizar o risco; en particular, aquelas dirixidas a informar os consumidores mediante, se é o caso, a publicación de avisos especiais, a retirar os produtos do mercado ou a recuperalos dos consumidores, ou mesmo suspender

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

a prestación do servizo que causa o risco. Todas estas actuacións deberanas realizar os responsables sen necesidade de que sexan requiridos para iso polas autoridades competentes e sen menoscabo daquelas que, de forma expresa, lles sexan requiridas pola devandita autoridade.

4. As empresas produtoras, importadoras e distribuidoras deberán colaborar coas distintas administracións en todas as actuacións emprendidas por estas, tanto de carácter material coma xurídico, para evitar os riscos que presenten os produtos que subministrasen, exhibindo e, se for o caso, facilitando copia de toda a información que a autoridade competente lles requira, incluíndo a mercantil, industrial ou contable pertinente, aínda que estea protexida pola normativa de protección de datos de carácter persoal, e asumindo todos os custos de tales actuacións.

A este respecto, cando en varios produtos fabricados ou distribuídos por un mesmo axente comercializador se demostrase o seu carácter inseguro, a autoridade competente poderalle exixir ao citado axente que acredite a seguridade doutros produtos similares antes de os poder comercializar ou de continuar coa súa distribución.

5. Na etiquetaxe e na presentación dos bens e servizos deberá constar a información que a lexislación aplicable en cada caso estableza como obrigatoria, e, en todo caso, deberán figurar os datos de identificación da empresa responsable e un enderezo de contacto, así como, no suposto de bens, a súa referencia e, se procede, o lote de fabricación, agás nos casos nos que a omisión da devandita información estea xustificada.

Artigo 19. Responsabilidades das empresas en materia de documentación.

1. Os datos e os documentos necesarios para que se poida comprobar facilmente e de forma veraz a orixe e o destino dos bens, así como aqueles relacionados co lote de fabricación, deberán manterse durante o período que estableza a normativa específica e, en calquera caso, polo menos durante os tres anos posteriores ao cesamento da produción, no caso da empresa produtora, ou do cesamento da distribución ou venda do produto en cuestión, no caso da importadora. Nos produtos con data de caducidade ou consumo preferente, este prazo poderase reducir ao dun ano a partir do final desa data, sempre e cando a normativa aplicable non estableza prazos máis amplos.

2. Os participantes na cadea comercial que inclúan determinadas marcas na etiquetaxe dos produtos que comercialicen, en particular a marcación «CE», para acreditar que tales produtos cumpren os requisitos mínimos de seguridade que lles son aplicables, deberán conservar a documentación que xustifique a devandita acreditación durante o período que estableza a normativa específica e, en calquera caso, un mínimo de tres anos despois de ter esgotadas as existencias dos produtos.

3. No caso das vendas realizadas ao consumidor final, as empresas terán a obriga de conservar unicamente durante os períodos sinalados nas alíneas anteriores, computados desde a data na que esgotasen as existencias dos produtos, a documentación que acredite a orixe da mercadoría e a identificación das empresas que llela subministraron ou llela proveron.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

4. En calquera caso, cando a autoridade competente en materia de seguridade dos produtos lle solicite a documentación á que se refiren as alíneas anteriores a unha empresa da cadea de produción ou distribución comercial, esta deberá facilitala, identificando de xeito claro e inequívoco o produto ou os produtos a que se refira o requirimento.

5. No caso de que resulte necesario para a realización dunha adecuada avaliación da seguridade dun produto, a autoridade competente poderá igualmente requirirlle á empresa produtora, distribuidora ou responsable do produto unha tradución da documentación técnica ou de calquera outro documento que fose presentado nun idioma distinto das linguas oficiais en Galicia.

Artigo 20. Obriga de comunicación de accidentes.

1. Os servizos médicos públicos e privados, así como os órganos competentes en materia de seguridade no traballo, participarán activamente nos sistemas de comunicación que regulamentariamente se articulen, para os efectos de lle transmitir a información de que dispoñan á autoridade competente en materia de seguridade dos produtos nos casos nos que poida existir un risco derivado do uso dun determinado produto non alimenticio ou no gozo dun servizo.

2. As organizacións de consumidores teñen o dereito e o deber de pór en coñecemento da autoridade competente de consumo os accidentes comprobados dos que teñan coñecemento, derivados da existencia dun risco non perceptible nun produto de consumo. Pola súa vez, os consumidores poderán exercer este mesmo dereito a título individual.

Artigo 21. Rede de Alerta Galega de Produtos de Consumo.

Créase a Rede de Alerta Galega de Produtos de Consumo, adscrita á autoridade autonómica competente en materia de consumo, como estrutura de coordinación, intercambio rápido de información e reacción ante situacións de risco para a saúde ou a seguridade dos consumidores.

A estrutura e o funcionamento da Rede de Alerta Galega de Produtos de Consumo desenvolveranse regulamentariamente mediante decreto do Consello da Xunta que regule un sistema de resposta rápida ante situacións de risco que non admitan demora na actuación.

Artigo 22. Actuacións administrativas en materia de seguridade dos consumidores.

1. As administracións públicas de Galicia competentes en materia de consumo contribuirán á correcta aplicación das normas sobre protección da saúde e a seguridade dos consumidores, para o cal levarán a cabo as actuacións que se recollen no título II. Para estes efectos, en situacións de risco para a saúde e a seguridade dos consumidores, poderán adoptar calquera medida necesaria e proporcionada para neutralizar os devanditos riscos, incluída a intervención directa sobre as cousas e a compulsión directa sobre as persoas. Nestes supostos, todos os gastos que se xeren serán por conta de quen coa súa conduta os

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

orixinase, con independencia das sancións que, se é o caso, poidan imporse. A exacción de tales gastos poderase levar a cabo polo procedemento administrativo de constrinximento.

2. No caso necesario, e para evitar lesións graves aos dereitos á saúde e á seguridade dos consumidores, os órganos competentes poderán pór en coñecemento dos consumidores potencialmente afectados os riscos e as irregularidades, así como as precaucións necesarias para que as poidan evitar. Tamén lle comunicarán ao resto de administracións potencialmente afectadas as citadas irregularidades a través dos procedementos establecidos.

3. Das consecuencias negativas que as condicións de inseguridade dun produto poidan causar aos consumidores será responsable, dentro dos límites das súas actividades respectivas, calquera dos axentes da cadea comercial que interveña na posta no mercado ou na comercialización do produto, sen prexuízo das actuacións previstas nas alíneas anteriores.

4. Cando o risco detectado exceda o ámbito territorial da Comunidade Autónoma de Galicia, o órgano autonómico competente en materia de consumo comunicarallo o máis rapidamente posible á Administración xeral do Estado, utilizando os medios de transmisión establecidos legalmente para tal efecto.

CAPÍTULO III Protección dos lexítimos intereses económicos dos consumidores e información sobre os diferentes bens, produtos e servizos

Artigo 23. Información previa das empresas prestadoras de servizos.

1. Sen prexuízo doutras exixencias de información establecidas regulamentariamente, as empresas prestadoras de servizos deberán pór á disposición dos consumidores de xeito claro, inequívoco e accesible, antes da formalización do contrato ou, se é o caso, antes da prestación do servizo, a información seguinte:

a) o nome, o estatuto e a forma xurídica da empresa prestadora, o enderezo xeográfico onde ten o seu establecemento e os datos que permitan pórse rapidamente en contacto e comunicar directamente con ela e, dado o caso, por vía electrónica;

b) no caso de que o titular da empresa prestadora estea inscrito nun rexistro mercantil ou noutro rexistro público análogo, o devandito rexistro mercantil e o seu número de inscrición, ou os medios equivalentes de identificación que figuren nese rexistro;

c) no caso de que a actividade estea sometida a un réxime de autorización, os datos da autoridade competente ou do portelo único;

d) no caso de que a empresa prestadora exerza unha actividade suxeita ao IVE, o número de identificación fiscal;

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

e) polo que se refire ás profesións reguladas, todo colexio profesional ou organismo análogo no que estea inscrita a persoa prestadora, así como o título profesional e o Estado membro no que foi outorgado;

f) as condicións e as cláusulas xerais, se for o caso, utilizadas pola empresa prestadora;

g) a existencia, se for o caso, de cláusulas contractuais utilizadas pola empresa prestadora sobre a lexislación aplicable ao contrato e/ou sobre os órganos xudiciais competentes;

h) a existencia dunha garantía posvenda, de existir, non imposta pola lei;

i) o prezo do servizo, cando a empresa prestadora fixe previamente un prezo para un determinado tipo de servizo;

j) as principais características do servizo, de non quedaren claras polo contexto;

k) o seguro ou as garantías exixibles, e, en particular, os datos da empresa aseguradora ou do garante e a cobertura xeográfica.

2. Por elección da empresa prestadora do servizo, garantirase que os datos previstos na alínea 1:

a) sexan comunicados pola empresa prestadora por propia iniciativa;

b) sexan de fácil acceso para o destinatario no lugar de prestación ou de formalización do contrato;

c) sexan de fácil acceso para o destinatario por vía electrónica a través dun enderezo comunicado pola empresa prestadora;

d) figuren en todo documento informativo da empresa prestadora que se lle facilite ao destinatario e no cal se presenten de forma detallada os seus servizos.

3. As empresas prestadoras de servizos, por petición do destinatario, estarán obrigadas a comunicarlle a seguinte información suplementaria:

a) cando o prezo non o fixe previamente a empresa prestadora para un determinado tipo de servizo, o prezo do servizo ou, de non se poder indicar o prezo exacto, o método para calcular o prezo, de modo que o destinatario poida comprobalo, ou un orzamento suficientemente detallado;

b) no caso das profesións reguladas, a referencia ás normas profesionais aplicables no Estado membro de establecemento e os medios para acceder a elas;

c) a información relativa ás súas actividades multidisciplinares e asociacións que estean directamente vinculadas co servizo en cuestión e sobre as medidas adoptadas para evitar

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

conflitos de intereses. Esta información deberá figurar en todo documento informativo das empresas prestadoras no cal se presenten de forma detallada os seus servizos;

d) os posibles códigos de conduta aos que estea sometida a empresa prestadora, así como o enderezo no que os mencionados códigos se poden consultar por vía electrónica e en que idiomas están dispoñibles;

e) cando unha empresa prestadora estea sometida a un código de conduta ou sexa membro dunha asociación ou organización profesional que prevexa o recurso a medios extraxudiciais de resolución de litixios, a información correspondente. A devandita empresa indicará como acceder á información detallada sobre as características e as condicións para facer uso dos medios extraxudiciais de resolución de litixios.

Artigo 24. Contraprestación.

1. Entenderase por contraprestación, ademais do prezo, calquera disposición que deba ser realizada polo consumidor, con independencia do nome que se lle dea, como puntos, canon, matrícula ou denominacións análogas, para a adquisición dun ben ou a prestación dun servizo.

2. No caso de conflito ou discrepancia nun suposto no que se exixa ou pague un prezo ou se satisfaga ou exixa calquera outra contraprestación por un ben ou servizo, a administración competente en materia de consumo poderá requirir que se acredite de xeito inequívoco por parte da empresa o consentimento libre do consumidor á adquisición do ben ou servizo.

3. Non procederá o pagamento de ningunha contraprestación nos supostos en que a empresa non entregue ningún ben ou non preste ningunha clase de servizo.

4. A empresa debe determinar con carácter previo á contratación, de modo claro e inequívoco, o ben ou servizo obxecto de venda ou prestación e a contraprestación que, se é o caso, deba satisfacer o consumidor. De existiren dúbidas respecto do ben ou servizo polo que se satisfaga unha contraprestación ou sobre as condicións de contratación, interpretarase a favor do consumidor.

En todo caso, considerarase que existen dúbidas respecto do ben ou servizo polo que se satisfaga unha contraprestación ou sobre as condicións de contratación cando a adquisición do ben ou servizo o sexa como consecuencia dunha oferta comercial pola empresa e por parte desta non se acredite, de forma plena e cumprida, a súa concordancia co efectivamente contratado.

Lei 7/2022, do 27 de decembro, de medidas fiscais e administrativas.

Artigo modificado: Artigo 24 apartado 4 nova redacción por artigo 51 apartado un.

Artigo 25. Información do prezo ou da contraprestación.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

1. Calquera información sobre o prezo ou a contraprestación que deba ser satisfeito polo consumidor pola adquisición dun ben ou a prestación dun servizo deberá cumprir, ademais das previsións establecidas nesta lei, cos demais requisitos legal ou regulamentariamente establecidos.

Nos casos nos que se prevexa o pagamento por adiantado ou o pagamento aprazado do prezo, a información sobre estes aspectos deberase axustar ás previsións legal ou regulamentariamente establecidas.

2. Só se poderá exixir por parte dunha empresa un prezo ou unha contraprestación pola adquisición dun ben ou a prestación dun servizo sempre e cando a información sobre o prezo ou a contraprestación non dea lugar a confusión ou sexa suficientemente clara sobre cal é o prezo ou a contraprestación que hai que satisfacer. Nestes supostos, soamente se poderá exixir aquela parte non afectada pola confusión ou a falta de claridade.

3. En caso de contradición respecto do prezo ou contraprestación ou sobre as condicións de contratación pola adquisición dun ben ou servizo que se realice en calquera comunicación comercial, interpretarase a favor do consumidor.

En todo caso, considerarase que existe contradición respecto do prezo ou contraprestación ou das súas condicións de contratación cando a adquisición do ben ou servizo o sexa como consecuencia dunha oferta comercial pola empresa e por parte desta non se acredite, de forma plena e cumprida, a súa concordancia co efectivamente contratado.

4. Cando por parte dunha empresa se indique que unha prestación dun servizo ou a entrega dun ben é gratuíta ou se utilice algún tipo de publicidade ou comunicación comercial neste sentido, non se poderá exixir por ela ningunha contraprestación, nin directa nin indirectamente, agás as permitidas normativamente, cando o consumidor exixa a súa entrega ou a prestación. Neste caso a empresa estará obrigada á efectiva entrega do ben ou á efectiva prestación do servizo.

Lei 7/2022, do 27 de decembro, de medidas fiscais e administrativas.

Artigo modificado: Artigo 25 apartado 3 nova redacción por artigo 51 apartado dous.

Artigo 26. Información e marcación de prezos nos establecementos.

1. Sen prexuízo do establecido na normativa sectorial aplicable, os establecementos comerciais quedan obrigados a exhibir o prezo dos bens que se encontren expostos para a súa venda aos consumidores, así como o prezo por unidade de medida nos supostos nos que proceda, coas únicas excepcións establecidas no ordenamento xurídico.

2. O prezo ao que se refire a alínea anterior denominarase «prezo de venda ao público» e coñecerase coa sigla PVP. Este prezo será anunciado en forma tal que o posible adquirente quede informado do seu contido pola soa lectura do anuncio, sen necesidade de obter, para tal efecto, ningún tipo de información complementaria.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

3. O prezo de venda ao público deberá comprender a cantidade total que a persoa que o adquira estea obrigada a satisfacer como contraprestación.

4. En cumprimento da obriga establecida na alínea anterior, nos prezos de venda ao público que se expoñan deberanse incluír todos aqueles impostos ou cargas que gravan o produto vendido.

5. En calquera caso, o consumidor estará en condicións de coñecer o prezo dos artigos expostos no escaparate sen necesidade de entrar no establecemento comercial e de coñecer o prezo dos artigos expostos en andeis ou armarios do interior sen precisar ningunha aclaración ao respecto por parte de quen realiza a venda.

6. Os prezos de venda ao público deberán ser exhibidos mediante etiquetas fixadas sobre cada artigo, ou de calquera outro xeito que permita o seu coñecemento e o do produto ao que se refire. Este coñecemento do prezo deberá ser doado para o consumidor, sen que necesite realizar ningún esforzo para a súa comprobación.

7. A venda de produtos de igual natureza, a un mesmo prezo e expostos en forma conxunta, permitirá a exhibición dun só anuncio que comprenda todos os produtos.

8. Cando se trate de produtos heteroxéneos pero vendidos en forma conxunta, o anuncio do prezo exposto expresará, como mínimo, o valor total do conxunto.

9. Os prezos dos servizos serán obxecto de publicidade nos lugares onde se presten mediante anuncios perfectamente visibles para os consumidores, nos cales figuren relacionados os correspondentes servizos ofertados e os seus prezos totais, con inclusión de toda carga ou gravame sobre eles.

10. Non procederá a exixencia ou o cobramento dun prezo superior ao anunciado para a venda de bens ou a prestación dun servizo. Cando exista discordancia entre os prezos anunciados para un mesmo produto ou servizo, só poderá exixirse o menor deles.

Artigo 27. Oferta, promoción e publicidade.

1. A oferta, a promoción e a publicidade dos bens ou servizos débese axustar á súa natureza, características, utilidade ou finalidade e mais ás condicións xurídicas ou económicas da contratación.

2. A publicidade débese facer de acordo con principios de suficiencia, obxectividade, veracidade e autenticidade, e non pode, sexa cal sexa o soporte empregado, inducir a erro ou falsas expectativas nos seus destinatarios.

3. Os consumidores poden exixir o contido da oferta, promoción ou publicidade, as prestacións propias de cada ben ou servizo, as condicións xurídicas ou económicas e as

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

garantías ofrecidas, aínda que non figuren expresamente no contrato ou no documento ou comprobante recibido. Estes aspectos débense ter en conta na determinación do principio de conformidade co contrato.

4. Os contratos cos consumidores débense integrar de acordo co principio da boa fe obxectiva, mesmo no caso de omisión da información precontractual relevante.

5. Malia o establecido pola alínea 4, se o contrato contén cláusulas máis beneficiosas para o consumidor, estas deben prevalecer sobre o contido da oferta, da promoción ou da publicidade.

6. Non poderá exixírselle ningunha contraprestación ou xerarlle gastos ou disposición de diñeiro ou de calquera outro ben a un consumidor como consecuencia da recepción de comunicacións comerciais ou de publicidade, con independencia do medio utilizado.

7. Consonte o establecido na alínea 3, cando a través de calquera comunicación se lle indique a un consumidor que foi agraciado cun premio ou agasallo, este será exixible polo consumidor sen que se poida exixir contraprestación de ningún tipo por iso.

Artigo 28. Constancia das condicións das ofertas.

1. Os consumidores teñen dereito a que se formalice por escrito de forma inmediata calquera oferta, condición ou manifestación realizada verbalmente por unha empresa na venda de bens ou a prestación de servizos.

2. As gravacións cos consumidores realizadas polas empresas soamente se poderán realizar se existe consentimento previo e libre deles, e de así o poderen acreditar aquelas.

3. Cando as empresas utilicen gravacións nas relacións cos consumidores, e sen prexuízo do disposto nas normas sectoriais aplicables, as devanditas gravacións serán facilitadas de forma gratuíta aos consumidores e deberán remitirse no prazo máximo de quince días desde a súa solicitude.

4. Igualmente, os consumidores teñen dereito a gravar esas conversacións que manteñan coas empresas cando estas utilicen gravacións nas relacións cos consumidores na oferta e a contratación de bens ou servizos.

Artigo 29. Orzamento.

1. Os consumidores teñen dereito á elaboración e á entrega dun orzamento previo na adquisición de bens, produtos ou servizos nos que o prezo non poida ser determinado de forma directa ou cando así estea establecido en virtude dunha normativa específica. Nestes supostos non se poderá exixir ningunha contraprestación pola súa elaboración, sen máis excepcións que as establecidas regulamentariamente.

2. Cando se elabore un orzamento, este deberá formalizarse por escrito e indicar necesariamente, sen prexuízo do establecido noutra normativa específica ou sectorial, o seu

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

período de validez, que non será inferior a dez días, unha descrición xeral dos servizos que se prestarán, así como a identificación dos bens ou produtos que se entregan, o custo destes, o da man de obra, cando proceda, así como todos os demais conceptos, recargas e impostos aplicables, debidamente desagregados.

3. Non se poderán facer recaer sobre os consumidores erros de cálculo ou de calquera outro tipo cometidos na elaboración do orzamento.

Artigo 30. Resgardo de depósito.

Sen prexuízo do establecido na normativa aplicable, no caso de entrega dun ben a unha empresa no ámbito dunha relación de consumo para que esta faga unha verificación, comprobación, reparación, substitución ou calquera outra intervención deberase entregar un resgardo de depósito con identificación do depositario, o obxecto depositado, unha descrición do seu estado, a data de recepción, o motivo do depósito e a data de devolución do ben. En todo caso, considerarase que o ben se entrega en boas condicións, salvo que así se indique de forma detallada no resgardo de depósito ou sexa incompatible co motivo do depósito, sen que sexan posibles declaracións xenéricas.

Artigo 31. Documento xustificativo da relación de consumo.

1. As persoas consumidoras teñen dereito á entrega dunha confirmación documental da contratación realizada, que deberá axustarse ao disposto na normativa vixente e que indicará a identificación da empresa, co nome ou razón social, a identificación fiscal, o domicilio social e o enderezo do establecemento físico, no caso de que proceda, así como a data da contratación e a información sobre os medios concretos para que as persoas consumidoras, de acordo coa normativa aplicable, poidan interpoñer as súas queixas e reclamacións ou solicitar información sobre os bens ou servizos ofertados ou contratados.

Por solicitude da persoa consumidora, deberase realizar a desagregación de todos os bens, produtos, servizos, man de obra, cando proceda, e recargas e impostos aplicables.

2. A obriga establecida na alínea anterior entenderase cumprida cando os datos exixidos se incorporen á factura ou ao tícket de compra.

Lei 5/2025, do 23 de decembro, de medidas fiscais e administrativas.

Artigo modificado: Artigo 31 apartado 1 nova redacción por artigo 81 apartado un.

Artigo 32. Reclamacións dos consumidores.

1. Regulamentariamente regularanse as follas de reclamacións e os supostos concretos da súa entrega, os requisitos e os procedementos que se exixan para a presentación e tramitación dunha reclamación dunha persoa consumidora fronte a unha empresa. A Xunta

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

de Galicia poderá establecer sistemas electrónicos, voluntarios ou obrigatorios, para as empresas, complementarios ou en substitución das follas de reclamacións, para que as persoas consumidoras poidan presentar reclamacións ás empresas

2. En todo caso, todo establecemento aberto ao público deberá dispor das follas de reclamacións establecidas regulamentariamente e do cartel anunciador da existencia delas. Estas follas poderanse utilizar tanto para presentar unha reclamación fronte ao titular do establecemento coma respecto doutras empresas, sempre que a contratación de servizos ou a adquisición de produtos destes últimos se realice no devandito establecemento. Ambas as empresas serán responsables do cumprimento do establecido neste artigo.

3. Todas aquelas manifestacións relativas ao feito obxecto de reclamación que, podendo ser realizadas pola empresa ou polo consumidor no momento de cubrir a folla, non o sexan, poderán non ser tidas en conta pola administración na tramitación dun procedemento sancionador que, se for o caso, proceda, agás proba en contrario e sen prexuízo do dereito de defensa no procedemento e das facultades de inspección, investigación e verificación da administración.

4. Con independencia da forma de presentación da reclamación, as empresas deberán dar resposta adecuada ás reclamacións dos consumidores no prazo máis breve posible e, en todo caso, no prazo dun mes desde a presentación da reclamación, agás no suposto de prestación de servizos de carácter continuado, no que a resposta deberá darse no prazo máximo de dúas horas para os supostos relativos á continuidade do servizo ou ás incidencias relativas á devandita continuidade, como o corte ou a suspensión do servizo, aplicándose o prazo anterior dun mes para o resto dos supostos.

5. No suposto de servizos de carácter continuado non se poderá suspender o servizo con posterioridade á presentación da reclamación ata que a empresa dea resposta á reclamación presentada de estar esta relacionada co motivo da suspensión.

6. As empresas deben actuar de forma dilixente para atoparen unha solución satisfactoria ás reclamacións presentadas. Para estes efectos, a resposta que por parte das empresas se lle dea á persoa consumidora, ademais de ter que realizarse no prazo establecido para iso e unha vez presentada a reclamación, deberá, en todo caso, realizarse en papel ou outro soporte duradeiro e dar contestación a todas as cuestións expostas pola persoa consumidora, así como incorporar unha motivación precisa e completa respecto delas no caso de non acceder ás pretensións da persoa consumidora, sen que caiban contestacións xenéricas.

Ademais do anterior, as empresas deberán cumprir cos requisitos de información establecidos pola normativa que resulte aplicable e, en especial, os exixidos na Lei 7/2017, do 2 de novembro, pola que se incorpora ao ordenamento xurídico español a Directiva 2013/11 /UE, do Parlamento Europeo e do Consello, do 21 de maio de 2013, relativa á resolución alternativa de litixios na materia de consumo.

No suposto de fundamentar a contestación nun informe, valoración e/ou calquera outro documento, deberá xuntarse á resposta da empresa unha copia íntegra deste, sen remisións

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

de ningún tipo para a súa obtención por parte da persoa consumidora, incluídas fontes de información ou documentación públicas.

7. A empresa deberá asignar un número de reclamación e xustificar a recepción desta de forma que o consumidor teña constancia da interposición da reclamación no momento da súa presentación, salvo que regulamentariamente se estableza un procedemento específico con esta finalidade, ao cal haberá que aterse.

8. A presentación dunha reclamación por parte dun consumidor non lle poderá causar ningún tipo de prexuízo a este, directo nin indirecto, e, no caso de se producir, deberá ser asumido pola empresa reclamada.

9. A acreditación do cumprimento das obrigas establecidas neste artigo incumbirá a empresa.

Lei 7/2019, do 23 de decembro, de medidas fiscais e administrativas.

Artigo modificado: Artigo 32 apartados 6 e 9 nova redacción por artigo 31 apartados un e dous.

Lei 5/2025, do 23 de decembro, de medidas fiscais e administrativas.

Artigo modificado: Artigo 32 apartados 1 e 6 nova redacción por artigo 81 apartados dous e tres.

Artigo 33. Servizos de atención ao consumidor.

1. Sen prexuízo do establecido en normas sectoriais reguladoras dun sector de actividade concreto ou para determinadas formas de contratación no relativo á presentación de reclamacións ou peticións de información, cando non existan establecementos físicos da empresa fronte á cal se pretende presentar unha reclamación ou doutras empresas a través dos cales se poidan presentar reclamacións de acordo co artigo anterior, as empresas deberán dispor dun número de teléfono totalmente gratuíto e dun correo electrónico para poder presentar as reclamacións e dar resposta a elas.

2. Nos supostos de servizos de carácter continuado, as empresas prestadoras deles deberán, en todo caso, dispor dun teléfono de atención ao consumidor totalmente gratuíto, que deberá estar en funcionamento vinte e catro horas os trescentos sesenta e cinco días do ano.

3. Os teléfonos de atención ao consumidor deberán dispor de atención personalizada sen reenvíos a outros sistemas de atención ao consumidor e cun tempo de espera non superior a un minuto.

4. Todas aquelas empresas que oferten bens ou servizos aos consumidores na Comunidade Autónoma de Galicia e ocupen directa ou indirectamente bens de dominio público ou sexan beneficiarias de procedementos expropiatorios na Comunidade Autónoma de Galicia

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

deberán dispor, polo menos, dunha dependencia física onde se entreguen os bens ou onde se presten os servizos, co fin de levar a cabo a atención persoal aos consumidores, sen reenvíos a outros sistemas de atención ao consumidor. Na súa falta, poderase dispor da dependencia física de atención ao consumidor en cada unha das capitais de provincia correspondentes. O horario mínimo de atención ao público será de corenta horas semanais.

Regulamentariamente poderanse determinar aqueloutros sectores ou empresas aos cales sexa aplicable o establecido no parágrafo anterior, así como as condicións e as ratios de atención presencial aos consumidores.

5. Sen prexuízo do establecido no artigo 46, a resposta á reclamación deberase realizar na mesma lingua que aquela na que se realizou o contrato ou a oferta de contratación. En todo caso, deberase garantir que a resposta ás reclamacións se realice nunha das linguas oficiais de Galicia.

6. Nos servizos de atención ao consumidor regulados neste artigo os consumidores poderán presentar peticións ou solicitudes relativas ao contrato ou a unha oferta de contratación.

7. O establecido no artigo anterior será aplicable ás previsións establecidas neste, en tanto non sexan incompatibles coa súa regulación.

Artigo 34. Información telefónica e telemática ás persoas consumidoras.

A Xunta de Galicia promoverá que as persoas consumidoras teñan un acceso fácil á información sobre os seus dereitos e deberes e debe favorecer a presentación, a tramitación e, de proceder, a resolución das súas queixas, reclamacións e denuncias a través de medios rápidos e eficaces, como os sistemas de comunicación electrónica.

Artigo 35. Servizos básicos de interese xeral.

Para os efectos da normativa de protección dos consumidores, serán servizos básicos de interese xeral os de subministración de auga, gas, electricidade, telecomunicacións, transporte aéreo, ferroviario e por estrada, así como os servizos de saneamento e residuos, e mais aqueles que legal ou regulamentariamente se determinen.

Artigo 36. Manifestacións ou alegacións de empresas.

1. A administración competente en materia de consumo poderá exixir proba da exactitude das manifestacións ou das alegacións que realicen as empresas en calquera comunicación comercial, etiquetaxe ou de calquera outra forma na que exista ou poida existir unha relación de consumo, especialmente no suposto de publicidade comparativa.

2. No suposto de non presentar as probas previstas na alínea anterior, ou de seren estas insuficientes, a administración competente en materia de consumo considerará que as manifestacións ou as alegacións realizadas son inexactas.

Artigo 37. Manifestación de morosidade.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

As empresas só poderán manifestar que un consumidor se encontra en mora cando exista un recoñecemento do consumidor ou un título executivo que así o declare, sen prexuízo do dereito á exixencia das obrigas por parte daquelas.

Artigo 38. Cláusulas abusivas.

1. Consideraranse cláusulas abusivas as previstas na normativa reguladora destas.

2. Con independencia do establecido na alínea anterior, a Administración autonómica competente en materia de consumo publicará no Diario Oficial de Galicia e na súa páxina web aquelas prácticas ou condicións consideradas abusivas como consecuencia da súa verificación no mercado e que así fosen ratificadas polos órganos xudiciais.

Artigo 39. Imaxe dunha empresa.

Toda publicidade ou comunicación dirixida aos consumidores realizada por unha empresa co fin de mostrar unha imaxe favorable sobre ela deberá axustarse ao principio de veracidade, sen que poida xerar calquera tipo de engano ou confusión nos consumidores.

CAPÍTULO IV Reparación e indemnización dos danos e perdas sufridos polos consumidores

Artigo 40. Indemnización e reparación de danos.

1. Os consumidores teñen dereito, de acordo co establecido pola normativa aplicable, á reparación ou á indemnización dos danos e perdas que sufran como consecuencia da adquisición ou utilización de bens ou servizos.

2. O incumprimento por unha empresa do establecido na alínea anterior será considerado como infracción en materia de consumo, sen prexuízo doutras responsabilidades administrativas, civís ou penais que poidan exixirse.

3. Os danos derivados da actuación das administracións públicas estarán sometidos ás regras aplicables sobre responsabilidade patrimonial da administración.

CAPÍTULO V Protección xurídica, administrativa e técnica

Artigo 41. Administración electrónica.

1. A Xunta de Galicia fomentará o uso das novas tecnoloxías para a presentación polos consumidores das reclamacións e denuncias, e a súa comunicación con eles, establecendo procedementos adecuados que garantan a autenticidade destas.

2. A Xunta de Galicia potenciará a arbitraxe electrónica.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

3. De acordo co réxime establecido na normativa xeral de arbitraxe, a Xunta Arbitral de Consumo de Galicia utilizará nas comunicacións coas empresas e cos consumidores o fax e as comunicacións electrónicas.

Artigo 42. Formas extraxudiciais de resolución de conflitos.

A Xunta de Galicia fomentará as vías extraxudiciais de resolución de conflitos en materia de consumo, especialmente a través da mediación e a arbitraxe.

Artigo 43. A arbitraxe.

1. Corresponderalle á Xunta de Galicia regular o funcionamento da Xunta Arbitral de Consumo de Galicia.

2. A Xunta de Galicia poderá crear, no ámbito da súa competencia de consumo, órganos arbitrais ao abeiro do establecido na lexislación xeral de arbitraxe.

3. Cando unha empresa leve a cabo calquera comunicación ou difusión na que se faga referencia á súa adhesión á arbitraxe de consumo ou utilice o distintivo público de adhesión a ela, os consumidores poderán solicitar que as controversias que se susciten con esa empresa se resolvan a través do devandito sistema. O convenio arbitral quedará validamente formalizado pola mera solicitude realizada polo consumidor durante todo o tempo no que a empresa fixo referencia á súa adhesión ou utilizou o distintivo de adhesión á arbitraxe de consumo.

4. As sociedades mercantís públicas autonómicas que manteñan relacións de consumo deberanse adherir á arbitraxe de consumo.

5. A adhesión á arbitraxe de consumo ou a outra institucional que teña a mesma finalidade que aquela terase en conta como criterio de valoración nas bases reguladoras da concesión de axudas ou subvencións por parte da Administración xeral da Comunidade Autónoma e das entidades instrumentais do sector público autonómico sempre que se dirixan a empresas que manteñan relacións de consumo con consumidores.

6. Os órganos de contratación da Administración xeral da Comunidade Autónoma e das entidades instrumentais do sector público autonómico incorporarán como criterio de valoración das ofertas a adhesión á arbitraxe de consumo ou a outra institucional que teña a mesma finalidade que aquela, sempre e cando o obxecto do contrato supoña que a empresa adxudicataria manteña relacións de consumo con consumidores.

7. A Administración xeral da Comunidade Autónoma e as entidades instrumentais do sector público autonómico deben incorporar a adhesión á arbitraxe de consumo ou a outra institucional que teña a mesma finalidade que aquela como condición de execución na adxudicación de contratos, sempre que a contratación se faga con empresas que manteñan relacións de consumo con consumidores.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

8. O incumprimento de laudos arbitrais por parte das empresas ás que fan referencia as tres alíneas anteriores lexitimará para solicitar o reintegro da axuda ou subvención ou a resolución do contrato, a non ser que nas condicións ou nas bases se estableza outra previsión para este suposto.

9. A Administración autonómica deberá promover que as empresas ou as entidades privadas que xestionan servizos públicos ou servizos de interese xeral baixo o réxime de concesión inclúan nos pregos de condicións a obriga de que nos contratos con persoas consumidoras se prevexa a adhesión á arbitraxe de consumo.

Artigo 44. A mediación.

1. A mediación do consumo concíbese como unha vía alternativa e voluntaria dirixida a solucionar os conflitos que poidan xurdir na relación de consumo de conformidade coa legalidade vixente e presidida polos principios de voluntariedade, imparcialidade, confidencialidade e universalidade.

2. A Xunta de Galicia fomentará a formación en materia de mediación no ámbito dos dereitos das persoas consumidoras co fin de crear unha rede de mediación.

3. Os acordos adoptados entre as partes no curso dun procedemento de mediación documentaranse por escrito e vincularán as dúas partes a se ateren ao acordado dentro do devandito procedemento.

CAPÍTULO VI Idioma

Artigo 45. Idioma nas relacións coa administración.

1. Todas as comunicacións que realice a administración competente en materia de consumo serán realizadas en galego, agás elección manifestada de forma expresa do destinatario da comunicación respecto dun dos idiomas oficiais da Comunidade Autónoma de Galicia.

2. Aqueles actos ou aquelas comunicacións que deban producir efectos fóra do territorio da Comunidade Autónoma realizaranse en idioma español, calquera que sexa o lugar onde deban producir os seus efectos.

3. As solicitudes ou as comunicacións que se dirixan á administración de consumo de Galicia deberanse redactar nun dos idiomas oficiais de Galicia.

4. Calquera documento remitido á administración de consumo nun idioma distinto aos oficiais de Galicia deberá ir acompañado dunha tradución non xurada, agás naqueles casos nos que se exixa a súa tradución xurada, xustificada por unha razón imperiosa de interese xeral.

Artigo 46. Dereitos lingüísticos dos consumidores.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

1. Os consumidores, nas súas relacións de consumo, teñen dereito a usar calquera das linguas oficiais da Comunidade Autónoma de Galicia, sempre e cando a contratación se realizase ou o consentimento se manifestase no territorio da Comunidade Autónoma de Galicia, así como nos supostos de publicidade, ofertas, promocións ou comunicacións comerciais recibidas en Galicia.

2. Sen prexuízo das exixencias legais e regulamentarias relativas á utilización do castelán na etiquetaxe e na presentación dos bens e servizos comercializados en España e as súas excepcións, na etiquetaxe dos produtos, así como na publicidade, as ofertas, as promocións ou as comunicacións comerciais realizadas en Galicia poderá utilizarse calquera dos idiomas oficiais da Comunidade Autónoma de Galicia.

3. A Administración autonómica incentivará a utilización da lingua galega na oferta de compra, na información de carácter fixo e documentación, nas relacións entre os consumidores, e destes cos ofertantes.

CAPÍTULO VII Formación, educación e divulgación en materia de dereitos dos consumidores

Artigo 47. Educación e formación en materia de consumo.

A Comunidade Autónoma de Galicia, a través do órgano competente en materia de consumo, fomentará a formación e a educación dos consumidores, coidando a integración da perspectiva de xénero, e de xeito especial o coñecemento dos seus dereitos para que os poidan exercer de acordo con pautas de consumo responsable nun mercado global, altamente tecnificado e cambiante.

Artigo 48. Actuación administrativa.

A formación e a educación en materia de consumo, entendidas como un consumo informado e responsable de bens e servizos, con criterios de sustentabilidade ambiental, económica, social e cultural, estarán orientadas á consecución dos seguintes fins:

a) O coñecemento dos dereitos, así como dos instrumentos de protección e a forma adecuada de exercelos.

b) O coñecemento e a prevención dos riscos derivados do uso e consumo dos bens e servizos.

c) O desenvolvemento de habilidades para exercer unha capacidade de elección libre, racional e informada dos bens, os produtos e os servizos ofertados no mercado.

d) A orientación cara a pautas de consumo responsables, con criterios de sustentabilidade ambiental, económica e social, e de forma especial a prevención do sobreendebedamento.

Artigo 49. Plans e programas.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

Para o cumprimento dos fins establecidos no artigo anterior, a administración competente en materia de consumo elaborará plans e programas de actuación, en especial a través das novas tecnoloxías, conducentes a:

a) A formación continua para profesionais e técnicos das administracións públicas con competencias en materia de consumo e das asociacións de consumidores.

b) A formación permanente do persoal docente no ámbito da educación regrada.

c) A formación de formadores.

d) A formación directa dirixida a todas as colectividades interesadas e, de xeito especial, ás organizacións de consumidores e colectivos definidos como de protección especial.

e) O impulso do tratamento da educación para o consumo nos diferentes niveis e etapas do ensino regrado.

f) A elaboración e a publicación de material didáctico dirixido especialmente á infancia e á xuventude, así como aos colectivos de protección especial.

Artigo 50. Colaboración e cooperación.

1. Os órganos competentes en materia de consumo establecerán a colaboración coas entidades públicas e privadas autonómicas, estatais, comunitarias e internacionais, á hora de levar a cabo os diferentes plans e programas formativos e educativos en materia de consumo.

2. A administración competente en materia de consumo establecerá un plan de formación específico coa competente en materia educativa, orientado a favorecer o tratamento da educación para o consumo nos currículos das diferentes etapas e niveis do ensino regrado na forma en que mellor se axuste á finalidade pedagóxica de cada un deles.

3. A Xunta de Galicia incentivará e potenciará, dentro das súas dispoñibilidades orzamentarias, o mantemento dunha rede de centros de educación para o consumo responsable, que se desenvolverá regulamentariamente.

4. A administración competente en materia de consumo colaborará coas entidades locais e as organizacións de consumidores na elaboración e a coordinación dos programas e plans de formación e educación. Para tal fin créase a Mesa para o Fomento do Consumo Responsable, que se desenvolverá regulamentariamente.

Artigo 51. Divulgación en materia de consumo.

1. A Administración autonómica competente en materia de consumo levará a cabo actuacións de divulgación en materia de protección dos dereitos e intereses económicos dos consumidores galegos. Igualmente, realizará e impulsará a difusión da información aos

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

consumidores en colaboración con entidades públicas e privadas, e, de maneira especial, coas organizacións de consumidores.

2. A Administración autonómica competente en materia de consumo promoverá a existencia de espazos e programas divulgativos sobre consumo nos medios de comunicación de titularidade pública e privada, especialmente nos de ámbito autonómico e local de Galicia.

3. Os medios de comunicación de titularidade pública deberán pór á disposición das administracións competentes en materia de consumo espazos de forma gratuíta e en bandas horarias adecuadas para lles ofrecer aos consumidores galegos información sobre os seus dereitos.

CAPÍTULO VIII Audiencia, consulta e representación dos consumidores

Artigo 52. Audiencia, consulta e representación dos consumidores.

Sen prexuízo das competencias das administracións competentes en materia de consumo, a audiencia, a consulta, a representación e a participación para a defensa dos dereitos e intereses xerais dos consumidores correspóndenlles exclusivamente ás organizacións de consumidores.

Artigo 53. As organizacións de consumidores.

1. Son organizacións de consumidores as seguintes entidades:

a) As asociacións sen ánimo de lucro constituídas legalmente de acordo coa normativa de asociacións e de protección ao consumidor que, consonte os seus estatutos, teñan por fins a defensa, a información, a educación, a formación, a asistencia e a representación dos intereses colectivos dos consumidores nas súas relacións de consumo, así como dos seus membros.

b) As entidades constituídas de acordo coa normativa aplicable en materia de cooperativas e de protección ao consumidor que inclúan nos seus estatutos, como obxecto social, a defensa, a información, a educación, a formación, a asistencia e a representación dos consumidores, e que constituísen un fondo con este obxecto, consonte a súa lexislación específica.

2. Será requisito imprescindible para que unha entidade sexa considerada como organización de consumidores a súa inscrición no rexistro que regulamentariamente se determine.

3. As administracións públicas fomentarán as organizacións de consumidores previstas na alínea anterior.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

4. Mediante unha lei do Parlamento de Galicia estableceranse os requisitos concretos, as finalidades e mais os dereitos e as obrigas das organizacións de consumidores na Comunidade Autónoma de Galicia.

5. As organizacións de persoas consumidoras gozarán do dereito de asistencia xurídica gratuíta nos termos establecidos pola Lei 1/1996, do 10 de xaneiro, de asistencia xurídica gratuíta, ou norma que a substitúa.

Lei 10/2023, do 28 de decembro, de medidas fiscais e administrativas.

Artigo modificado: Artigo 53 apartado 5 engadido por artigo 47.

Artigo 54. Órgano representativo das organizacións de consumidores.

Regulamentariamente crearase un órgano autonómico de representación e consulta das organizacións de consumidores co fin de garantir a súa representación institucional perante a Administración autonómica e demais administracións, entidades e organismos. Na composición deste órgano procurarase o respecto da repartición equilibrada dos xéneros.

TÍTULO II Actuacións administrativas en materia de consumo e coordinación das competencias das administracións públicas

CAPÍTULO I Control e vixilancia dos produtos, bens e servizos

Artigo 55. Actuación das administracións públicas de Galicia na protección dos dereitos dos consumidores.

1. A Administración autonómica e as administracións locais de Galicia velarán para facer efectivos os dereitos dos consumidores consagrados nesta lei e na lexislación xeral ou sectorial, e recorrerán, cando sexa necesario, ao exercicio das accións xudiciais oportunas para pór fin á vulneración destes dereitos.

2. O órgano autonómico competente en materia de consumo coordinará as actuacións que as diferentes entidades, órganos e administracións desenvolvan nas diversas materias recollidas nesta lei e tramitará os correspondentes procedementos sancionadores que lle correspondan segundo o disposto no título III.

3. O órgano autonómico competente en materia de consumo poderá colaborar na execución das medidas que fosen acordadas pola autoridade sanitaria nos casos nos que exista no mercado algún produto ou servizo que poida comprometer a saúde dos consumidores.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

4. Nas notificacións que os órganos administrativos deban realizar ao abeiro desta lei será aplicable o establecido no artigo 114.

Artigo 56. Vixilancia do mercado.

1. A Administración autonómica e as administracións locais, no ámbito das súas respectivas competencias en materia de defensa do consumidor, realizarán actuacións de inspección e control para comprobar que as empresas ou os establecementos que producen, distribúen ou comercializan bens ou servizos cumpren coa lexislación vixente en relación cos dereitos e os intereses dos consumidores.

2. A Administración autonómica competente en materia de consumo e as administracións locais poderán realizar, directamente ou en colaboración con outras entidades públicas ou privadas, estudos, controis, ensaios, análises e comprobacións sobre os produtos, bens, servizos e establecementos onde estes se comercialicen e se presten, así como requirirlles aos implicados toda a información que se considere necesaria no curso de tales comprobacións.

3. As actuacións de vixilancia do mercado poderán recaer sobre todos os bens e servizos ofertados ou postos á disposición dos consumidores, así como tamén sobre os elementos, as condicións e as instalacións utilizados para a súa produción, distribución e comercialización.

Artigo 56 bis. Reclamación de custos derivados do control da vixilancia do mercado en caso de incumprimento

A administración competente en materia de consumo poderá reclamar ao operador económico a totalidade dos custos derivados do control da vixilancia do mercado en caso de incumprimento, de conformidade co establecido no artigo 15 do Regulamento (UE) 2019/1020 do Parlamento Europeo e do Consello, do 20 de xuño de 2019, relativo á vixilancia do mercado e a conformidade dos produtos e polo que se modifican a Directiva 2004/42/CE e os regulamentos (CE) nº 765/2008 y (UE) nº 305/2011.

Os custos indicados terán a consideración de créditos de dereito público e, unha vez ditado o acto de liquidación, poderán exixirse de acordo co establecido nas normas que regulan o procedemento de recadación.

Lei 7/2022, do 27 de decembro, de medidas fiscais e administrativas.

Artigo engadido: Artigo 56 bis engadido por artigo 51 apartado tres.

Artigo 57. Advertencias e requirimentos.

A Administración autonómica competente en materia de consumo e as administracións locais poderán advertir a todos aqueles que incumpran algún dos preceptos recollidos nesta lei ou en calquera outra norma que poida afectar directa ou indirectamente os dereitos dos

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

consumidores e requirirlles o seu cumprimento, todo isto sen prexuízo da adopción doutras medidas das recollidas nesta lei ou da exixencia das responsabilidades administrativas ou doutra orde que, se é o caso, procedan.

A existencia ou inexistencia de advertencias ou requirimentos previos non impedirá a iniciación dun procedemento sancionador polas irregularidades detectadas.

Artigo 58. Plan anual de vixilancia do mercado.

1. A Administración autonómica competente en materia de consumo elaborará un plan anual de vixilancia do mercado, no que se incluirán actuacións de control e inspección sobre os produtos, os bens e os servizos que fosen postos á disposición do consumidor, sen prexuízo doutras medidas que poidan resultar oportunas. Do contido e dos resultados deste plan serán informados as entidades ou os órganos representativos dos intereses dos consumidores e dos empresarios.

2. En prol da mellora dos sectores afectados e dos intereses xerais dos consumidores poderase facer publicidade destas actividades.

Artigo 59. A Inspección de Consumo da Xunta de Galicia.

1. A Inspección de Consumo, adscrita ao órgano autonómico competente en materia de consumo, rexerase pola súa regulación específica, sen prexuízo do disposto nesta lei e nas disposicións que a desenvolvan.

2. As actuacións da Inspección de Consumo planificaranse e executaranse coa observancia dos principios de legalidade, obxectividade, proporcionalidade, coordinación e eficacia.

3. O persoal da Inspección de Consumo, no exercicio das súas funcións, terá o carácter de autoridade.

4. Regulamentariamente poderá establecerse o réxime de dispoñibilidade do persoal adscrito á Inspección de Consumo, para os efectos de garantir o adecuado cumprimento das súas funcións.

5. O persoal da Inspección de Consumo está obrigado a cumprir de modo estrito o deber de sixilo profesional e a observar estrito segredo sobre os asuntos que coñeza por razón do seu cargo.

Artigo 60. Actuación da Inspección de Consumo.

1. A Administración autonómica competente en materia de consumo, así como o seu persoal da Inspección de Consumo, poderán solicitar, cando sexa precisa para o exercicio das súas funcións, a axuda ou a colaboración de calquera outra administración, autoridade ou dos seus axentes, que deberán prestárllela, consonte o disposto na Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común. Para estes efectos, poderán solicitar calquera información que conste

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

en rexistros de carácter público, ou en bases de datos das diferentes administracións, que lles deberá ser facilitada sen ningún custo.

2. As actuacións da Inspección de Consumo levaranse a cabo en calquera lugar do territorio da Comunidade Autónoma de Galicia. Cando unha actuación da Inspección de Consumo deba producir efectos fóra da Comunidade Autónoma de Galicia, e sen prexuízo da posibilidade de realizar requirimentos de forma directa, a inspección poderá solicitar a colaboración das autoridades competentes no devandito territorio cando for necesario para o esclarecemento ou a comprobación dos feitos e mesmo acompañar presencialmente o persoal doutras administracións nas actuacións que teñan que levar a cabo.

3. A administración, dentro das súas posibilidades, dotará a Inspección de Consumo dos medios materiais e técnicos para o mellor desenvolvemento das súas funcións, medios aos que o persoal da Inspección de Consumo adaptará as súas actuacións.

4. Cando os medios técnicos empregados pola Inspección de Consumo non permitan proporcionar unha copia da acta ao inspeccionado no momento da visita, deberáselle facilitar o contido e mais os resultados da actuación inspectora efectuada para que poida realizar as manifestacións que considere necesarias para a defensa dos seus dereitos e intereses.

5. O persoal da Inspección de Consumo poderá adoptar de forma inmediata e proporcionada, no curso das súas actuacións, as medidas provisionais ás que se refire o artigo 69, motivando a súa adopción na correspondente acta de inspección, naqueles casos nos que a urxencia ou a existencia de indicios racionais de presenza dun risco para a seguridade dos consumidores aconsellen tal adopción en prol de evitar posibles prexuízos irreparables aos consumidores, sen prexuízo de que estas actas deban ser confirmadas, modificadas ou levantadas por medio dun acordo do órgano competente no prazo de quince días e que lle deberá ser notificado á persoa inspeccionada.

6. Cando o persoal da inspección teña que acceder, para o exercicio de calquera das súas actuacións, a vivendas particulares ou a locais que non estean abertos ao público en xeral, deberá contar co consentimento do inspeccionado, sen prexuízo da necesidade de contar coa correspondente autorización xudicial, consonte o disposto no artigo 91 da Lei orgánica do poder xudicial cando esta resulte preceptiva.

Artigo 61. Colaboración coa administración competente en materia de consumo.

As cámaras oficiais de comercio, industria e navegación, os colexios profesionais e outras organizacións profesionais, as empresas ou entidades concesionarias de servizos públicos, as asociacións empresariais e profesionais e as organizacións de consumidores, así como outros órganos das administracións públicas, organismos oficiais ou empresas con participación pública, deberán colaborar coa Administración autonómica competente en materia de consumo no exercicio das súas funcións de control e vixilancia, facilitándolle a información ou a documentación que lles solicite.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

CAPÍTULO II Toma de mostras e analítica

Artigo 62. Tomas de mostras.

1. No curso das actuacións inspectoras deberase permitir que se practique a toma de mostras ou que se efectúe calquera outro tipo de control ou ensaio sobre os produtos e bens en calquera fase da súa comercialización, co fin de comprobar a adecuación á normativa que lles sexa aplicable no que respecta á súa funcionalidade, composición, etiquetaxe, presentación, publicidade e aos niveis de seguridade que lle ofrecen ao consumidor. A administración indemnizará a quen se lle realizase unha toma de mostras polo valor de custo dos produtos utilizados como mostra ou inutilizados durante os controis, con posterioridade á súa realización. A obriga anterior non será aplicable naqueles casos nos que as tomas de mostras se leven a cabo ben sobre produtos que estean suxeitos a medidas provisionais que limiten a súa fabricación, distribución ou venda, ou ben en instalacións ou sobre produtos que sexan propiedade do responsable do produto investigado.

2. En calquera caso, e sen prexuízo do disposto na alínea anterior, no suposto de que nas análises ou nas verificacións se constate calquera irregularidade, os gastos derivados da realización de toma de mostras pola Inspección de Consumo de Galicia serán por conta da persoa ou entidade infractora ou do responsable do produto, respectivamente.

3. As irregularidades que se detecten no marco destas actividades serán obxecto das actuacións administrativas e das accións xudiciais que, se é o caso, procedan, sen prexuízo de que se poidan pór en coñecemento dos responsables para que adopten as medidas adecuadas e as corrixan inmediatamente.

4. De acordo co disposto no artigo 15.2, cando como consecuencia dun ensaio analítico se detecte unha irregularidade, presumirase que o devandito incumprimento afecta toda a produción, agás no caso de que o responsable do produto poida acreditar que pode limitarse a un lote, a un número determinado de unidades ou que se trata dun fallo puntual do control de calidade, mediante a achega, no prazo dun mes desde a recepción da notificación dos resultados analíticos, da documentación ou de calquera outro medio de proba que acredite eses extremos.

Malia o anterior, poderá entenderse que o carácter inseguro só afecta un determinado lote ou grupo de fabricación do produto cando o responsable acredite, de forma que faga fe, que ten implantado un sistema de control da calidade que asegure que o problema detectado non afecta outras unidades do produto.

Artigo 63. Práctica da toma de mostras.

1. A práctica da toma de mostras e as probas analíticas realizaranse de acordo con este artigo e co que se estableza no desenvolvemento normativo desta lei e, no seu defecto, co procedemento establecido na lexislación xeral.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

2. O acto da toma de mostras será documentado polo persoal da Inspección de Consumo, e no documento resultante transcribiranse cantos datos e circunstancias sexan necesarias para a identificación das mostras.

3. Cada mostra constará de tres exemplares homoxéneos, que serán precintados e etiquetados, de tal forma que quede garantida a integridade do seu contido e a rastrexabilidade de cada exemplar.

4. O depósito dos exemplares farase do seguinte modo:

a) De ser a empresa ou o titular do establecemento onde se levante a acta fabricantes, envasadores ou marquistas das mostras recollidas, quedará en depósito baixo o seu poder un dos exemplares das mostras recollidas, coa obriga de o conservar en perfecto estado para a súa posterior utilización nunha proba de carácter contraditorio se for necesario. O devandito exemplar da mostra entregarase xunto cunha copia da acta. A desaparición, a destrución ou a deterioración dese exemplar da mostra presumirase maliciosa, agás proba en contrario. Os outros dous exemplares da mostra quedarán en poder do persoal da inspección, que lle remitirá un deles ao laboratorio que vaia realizar a análise inicial.

b) Pola contra, de actuar o titular do establecemento ou a empresa inspeccionada como meros distribuidores do produto investigado, quedará no seu poder unha copia da acta pero os tres exemplares da mostra serán retirados polo persoal da inspección. Neste caso, un dos exemplares porase á disposición da persoa titular da empresa fabricante, envasadora ou marquista interesada ou da persoa debidamente autorizada que a represente para que a retire se desexa practicar unha proba contraditoria, e outro exemplar remitiráselle ao laboratorio no que se vaia realizar a análise inicial.

Artigo 64. Práctica das probas analíticas.

1. As probas analíticas realizaranse en laboratorios oficiais, nos privados acreditados ou nos que sexan designados para iso pola autoridade competente en materia de consumo.

2. O laboratorio que recibise a primeira das mostras, á vista dela e da documentación que a acompañe, realizará a análise e emitirá, coa maior brevidade posible, os resultados analíticos correspondentes e, no caso de que se lle solicite, un informe técnico no que se pronunciará de forma clara e precisa sobre a cualificación que lle mereza a mostra analizada.

3. Cando do resultado da análise inicial se deduzan incumprimentos e no suposto de que a empresa non acepte os devanditos resultados, sen prexuízo de acreditar o que conveña ao seu dereito por calquera medio de proba, poderá solicitar a realización da análise contraditoria, de acordo cunha das dúas posibilidades seguintes:

a) Designando, no prazo de cinco días hábiles, unha persoa perita de parte para a súa realización no laboratorio que practicou a análise inicial, seguindo as mesmas técnicas

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

empregadas por este e en presenza do técnico que certificou a devandita análise ou de persoa designada por el. Para tal fin, comunicaráselle á persoa interesada a data e a hora para a realización da análise contraditoria.

b) Comunicando, no prazo de oito días hábiles, a súa intención de realizar a análise contraditoria nun laboratorio oficial ou privado autorizado, utilizando as mesmas técnicas empregadas na análise inicial.

O resultado analítico e, de ser o caso, o informe técnico complementario a que se refiren as letras a) e b) deberán ser remitidos no prazo máximo dun mes, contado a partir da comunicación da súa intención de realizar a análise contraditoria. De transcorrer devandito prazo sen que se remitise o resultado da análise, entenderase que renuncia ao seu dereito de realización da análise contraditoria.

A renuncia expresa ou tácita a efectuar a análise contraditoria ou a non achega da mostra que estea en poder do interesado supón a aceptación dos resultados aos cales se chegou na práctica da primeira análise.

4. De existir desacordo entre os ditames das análises inicial e contraditoria, o órgano competente designará outro laboratorio oficial ou oficialmente acreditado que, tendo á vista os antecedentes das anteriores análises e utilizando a terceira mostra, realizará con carácter urxente unha terceira análise, que será dirimente e definitiva.

5. Os gastos que deriven da realización da análise contraditoria serán por conta de quen a promova; os orixinados pola realización das análises inicial e dirimente serán por conta da empresa, a non ser que os resultados da dirimente rectifiquen os da análise inicial, caso no que as dúas serán sufragadas pola administración.

Lei 7/2022, do 27 de decembro, de medidas fiscais e administrativas.

Artigo modificado: Artigo 64 apartado 3 letra b) nova redacción por artigo 51 apartado catro.

Artigo 65. Casos especiais na realización das probas analíticas.

1. No suposto de produtos de difícil conservación no seu estado inicial ou de produtos perecedoiros en xeral, cando razóns de urxencia polos perigos que puideren existir para a seguridade dos consumidores ou circunstancias técnicas o aconsellen, poderanse convocar nun mesmo acto e no mesmo laboratorio tres persoas peritas na materia, dúas delas nomeadas pola administración e unha en representación do interesado, para que practiquen as análises inicial, contraditoria e, se for o caso, a dirimente, sen solución de continuidade.

2. Con independencia do previsto no artigo anterior, cando o motivo da toma de mostras sexa a realización de ensaios analíticos sobre produtos sometidos a certificación ou homologación que se sometan a investigación para determinar a súa seguridade ou aptitude funcional, así como nos supostos en que non sexa posible a súa obtención por triplicado no momento da toma de mostras, o resultado dos ensaios poderá quedar acreditado cun único

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

resultado analítico obtido nun laboratorio oficial dunha mostra composta dun único exemplar.

Nestes casos, a realización das probas notificarase previamente ás partes interesadas das que se teña coñecemento, co obxecto de que poidan acudir e efectuar cantas alegacións estimen oportunas.

Lei 7/2022, do 27 de decembro, de medidas fiscais e administrativas.

Artigo modificado: Artigo 65 apartado 2 nova redacción por artigo 51 apartado cinco.

CAPÍTULO III Medidas administrativas de corrección do mercado

Artigo 66. Medidas administrativas para a corrección do mercado.

1. A Administración autonómica competente en materia de consumo poderá adoptar as medidas de corrección do mercado dirixidas á neutralización dos riscos que poidan comprometer a seguridade dos consumidores, así como a esclarecer as responsabilidades que en cada caso poidan concorrer.

2. As medidas ás que fai referencia este artigo poderán afectar tanto os responsables da prestación do servizo coma, cando sexa o caso, os responsables da produción, distribución ou comercialización do produto, ben ou servizo, ou calquera outra persoa que estea a contribuír ao risco ou da cal dependa a efectividade das medidas adoptadas.

3. As medidas provisionais poden ter unha ou varias persoas destinatarias concretas ou unha pluralidade indeterminada de persoas, ou mesmo carácter xeral.

4. Os gastos que deriven da adopción e da execución das medidas previstas neste artigo serán por conta daqueles que coas súas condutas os orixinasen.

5. Ningunha das medidas ás que se refiren as alíneas anteriores ten carácter sancionador e, agás no suposto de que se levanten de oficio, manteranse mentres a empresa produtora, fabricante, importadora do produto ou prestadora do servizo non probe que cesaron as condicións que aconsellaron a súa adopción.

6. A adopción de calquera das medidas anteriores é compatible coa iniciación previa, simultánea ou posterior dun procedemento sancionador.

Artigo 67. Tipos de medidas de corrección do mercado.

Sen prexuízo de que poida emprenderse calquera outra actuación que se considere oportuna, as medidas previstas no artigo anterior consistirán nunha ou varias das seguintes:

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

a) Acordar a inmobilización, a retirada do mercado e mesmo a recuperación dos consumidores dun produto inseguro, asegurándose, se for preciso, da súa posterior destrución.

b) Para todo produto sobre o cal existan indicios razoables de que poida ser inseguro poderase prohibir temporalmente que se comercialice mentres se efectúen as inspeccións ou as verificacións necesarias para clarificar de forma suficiente as condicións de seguridade do produto.

c) Cando se teña comprobado de forma suficiente o carácter inseguro dun produto ou o incumprimento da normativa que lle sexa aplicable nunha actividade de prestación de servizos poderase prohibir a posta no mercado do produto ou a prestación dos devanditos servizos.

d) Impor condicións previas á comercialización dun produto ou á prestación dun servizo nos casos nos que os incumprimentos normativos poidan ser corrixidos ou o posible risco diminúa de forma ostensible mediante a inclusión de advertencias adecuadas.

e) Suspender ou prohibir a actividade, a oferta, a promoción ou a venda de bens ou a prestación de servizos.

f) Dispor, mesmo mediante a publicación de avisos especiais, que as persoas expostas ao risco ou cuxos intereses económicos ou sociais puideren ter resultado prexudicados sexan informadas convenientemente.

g) Clausurar de forma temporal establecementos ou instalacións.

Artigo 68. Procedemento de adopción de medidas definitivas.

1. A tramitación do procedemento administrativo correspondente realizarase de acordo co previsto na lexislación aplicable, debendo entenderse as actuacións coas persoas interesadas das que se teña coñecemento. Cando sexa a Administración autonómica a competente para tramitar este procedemento, o prazo máximo no que debe notificarse a resolución expresa será de seis meses.

2. Atendendo á gravidade dos feitos e co fin de evitar danos irreparables, poderase acordar a tramitación de urxencia do procedemento administrativo. En calquera fase deste, o órgano competente poderá ordenar a práctica das inspeccións e dos controis necesarios para a clarificación dos feitos.

3. A resolución do procedemento administrativo non impedirá a iniciación dun procedemento sancionador de se comprobar a concorrencia de infraccións administrativas.

4. O responsable deberá asumir os gastos derivados da adopción das medidas provisionais cando sexan definitivas por unha resolución administrativa firme, mentres que os gastos derivados das probas e os ensaios correrán por conta de quen os promova.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

5. Co obxecto de garantir a eficacia das resolucións adoptadas, o interesado deberá achegar unha xustificación documental que acredite o cumprimento das obrigas impostas. Se se considera necesario, estas practicaranse en presenza do persoal da Inspección de Consumo.

6. Cando o procedemento de adopción de medidas fose iniciado por motivos relacionados coa seguridade dun produto, non será necesaria a realización dos trámites de audiencia e proba cando fosen realizados ante o mesmo suposto de feito e ante idéntica medida no procedemento administrativo que fose tramitado por outra Administración autonómica, a Administración do Estado ou outra de ámbito superior. Neste caso, no expediente administrativo incluirase unha identificación do procedemento e do órgano onde se realizaron os devanditos trámites, así como toda a documentación que se recibise ao respecto. Tampouco se realizará o trámite de audiencia naqueles casos nos que for imposible a localización ou a identificación das persoas produtoras ou distribuidoras do produto ou prestadoras do servizo de que se trate, causantes do risco.

Lei 7/2022, do 27 de decembro, de medidas fiscais e administrativas.

Artigo modificado: Artigo 68 apartado 1 nova redacción por artigo 51 apartado seis.

Artigo 69. Medidas provisionais.

1. Logo de se iniciar o procedemento, o órgano administrativo competente para a súa resolución poderá adoptar as medidas provisionais que considere oportunas de entre as sinaladas no artigo 67, para asegurar a eficacia da resolución que poida recaer, de existiren elementos de xuízo para isto.

2. Antes da iniciación do procedemento administrativo, o órgano competente poderá adoptar as medidas correspondentes naqueles casos nos que a urxencia, a incerteza científica derivada da aplicación do principio de cautela sobre a existencia dun risco para a saúde ou a seguridade ou os demais dereitos dos consumidores, ou a constatación dunha irregularidade no transcurso dunha actuación de inspección aconsellen tal adopción en prol de evitarlles posibles prexuízos irreparables. En particular, poderase ordenar a inmobilización e a retirada de produtos, a súa recuperación dos consumidores, a suspensión de actividades ou da subministración aos consumidores do ben ou servizo que estea a causar o dano ou poña en risco a seguridade dos consumidores, sen prexuízo de que se poidan aplicar todas aquelas medidas que se coiden necesarias e proporcionadas ao risco ou ao dano presunto ou demostrado.

3. No suposto de adopción de medidas provisionais con anterioridade ao inicio do procedemento, estas deberán ser confirmadas, modificadas ou levantadas no acordo de iniciación do procedemento, que se deberá efectuar no prazo dos quince días seguintes á súa adopción.

Artigo 70. Multas coercitivas.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

1. Co fin de garantir a eficacia das resolucións recollidas no artigo anterior e, de modo especial, daquelas que se emitisen como consecuencia de condutas reiteradas de posta no mercado de produtos que xeren riscos para a seguridade dos consumidores, o órgano autonómico competente en materia de consumo poderá, de conformidade coa lexislación vixente, impor multas coercitivas.

2. A imposición dunha multa coercitiva irá precedida do preceptivo requirimento de execución da resolución pola que se adoptou a medida provisional, coa advertencia ao destinatario do prazo do que dispón para o seu cumprimento e da contía da multa coercitiva que lle pode ser imposta no caso de incumprimento. O prazo sinalado debe ser, en todo caso, suficiente para o cumprimento da obriga de que se trate, e a multa proporcionada á gravidade e á alarma social xerada, sen que poida exceder nunca os 3.000 euros.

3. De comprobar a administración o incumprimento do ordenado, poderá reiterar as citadas multas por períodos que non poden ser inferiores ao indicado no primeiro requirimento.

4. Estas multas serán independentes das que se poidan impor en concepto de sanción e son compatibles con elas.

CAPÍTULO IV Competencias das entidades locais e coordinación e cooperación coa Administración autonómica competente en materia de consumo

Artigo 71. Competencias das corporacións locais en materia de consumo.

1. Correspóndelles ás entidades locais promoveren e desenvolveren a protección e a defensa dos consumidores nos seus respectivos ámbitos territoriais, co alcance e contido que lles atribúen esta lei e o resto das normas xurídicas aplicables, no marco da planificación e a programación que estableza a Administración autonómica.

2. As administracións locais exercerán, en particular, as seguintes competencias:

a) A execución das medidas que fosen adoptadas pola Administración autonómica competente en materia de consumo en colaboración coa Inspección de Consumo.

b) A inspección, a verificación, a corrección e a sanción do incumprimento dos requisitos establecidos na normativa de protección dos consumidores no ámbito da venda ambulante ou non sedentaria, feiras e mercados.

c) A fixación, de acordo cos límites establecidos legalmente, do importe das sancións a que fai referencia a letra anterior, que poderá ser obxecto de regulación por medio da correspondente ordenanza local de consumo.

d) A adopción de medidas urxentes, que lle deberán ser comunicadas de forma inmediata ao órgano autonómico competente en materia de consumo.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

e) A información e o asesoramento aos consumidores, a súa formación e educación.

f) O establecemento de oficinas ou servizos de atención ao consumidor, feito que se lle deberá comunicar ao órgano autonómico competente en materia de consumo.

g) A recepción das reclamacións dos consumidores do seu ámbito territorial e a realización de mediación entre os consumidores e as empresas de todas elas, como paso previo á súa derivación á administración competente para a súa tramitación.

h) O fomento dos sistemas de resolución extraxudicial de conflitos, en particular do sistema arbitral de consumo.

i) O apoio e o fomento das organizacións de consumidores radicadas no seu territorio.

j) A promoción de órganos de participación cidadá en materia de consumo.

3. As entidades locais, con respecto á normativa estatal e autonómica aplicable, poderán aprobar ordenanzas en materia de consumo para o mellor cumprimento da normativa de defensa do consumidor.

4. De forma xeral, as administracións locais poderán ordenar a realización de actuacións de inspección no seu ámbito competencial. Dos resultados destas actuacións daráselle conta ao órgano da Administración autonómica competente en materia de consumo.

5. Naqueles casos nos que a Administración local afectada non dispoña dos medios técnicos ou económicos necesarios poderá solicitarlle ao órgano autonómico competente a execución subsidiaria de determinadas funcións das mencionadas nas alíneas anteriores.

6. A Administración autonómica, de acordo coa normativa aplicable, poderalles delegar competencias autonómicas ás entidades locais.

Artigo 72. Órganos de cooperación e coordinación.

A Administración autonómica competente en materia de consumo promoverá a creación de órganos de cooperación e coordinación entre as distintas administracións en Galicia para o mellor cumprimento das súas competencias en materia de defensa do consumidor.

Artigo 73. Coordinación e cooperación de actuacións en materia de consumo coas entidades locais.

1. As diferentes administracións locais exercerán as súas actuacións en materia de consumo ás que fai referencia o artigo 71 de forma coordinada, sen prexuízo do respecto da autonomía que a tales entidades lles atribúa a lexislación vixente, polo órgano autonómico competente nesta materia.

2. A Administración autonómica competente en materia de consumo creará un órgano colexiado de coordinación, cooperación e participación entre a Administración autonómica e

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

as entidades locais, coas características e a composición que se determinen de acordo co establecido na Lei de Administración local de Galicia.

3. Sen prexuízo do establecido na alínea anterior, a Administración autonómica competente en materia de consumo poderá establecer foros de coordinación coas entidades locais, así como subscribir con elas os protocolos ou os convenios de colaboración que consideren oportunos co fin de desenvolver e coordinar as competencias en materia de consumo.

4. A coordinación prevista nas alíneas anteriores respectará, en todo caso, a autonomía local e limitarase a aquelas competencias concorrentes das dúas administracións no eido da defensa do consumidor e a aquelas que así se determinen conxuntamente, e poderá ser obxecto de control polo Parlamento de Galicia. A mencionada coordinación respectará igualmente as competencias que na coordinación, a asistencia e a cooperación lles correspondan ás provincias, mancomunidades, áreas metropolitanas e demais figuras de organización supramunicipal.

TÍTULO III Réxime sancionador

CAPÍTULO I Disposicións xerais

Artigo 74. Competencias sancionadoras.

Correspóndelle á Comunidade Autónoma de Galicia a potestade para sancionar as condutas tipificadas como infraccións en materia de defensa dos consumidores, mesmo aquelas que afecten sectores que conten con regulación específica, sen prexuízo das responsabilidades civís, penais ou doutra índole nas que se poida incorrer.

Artigo 75. Administración competente.

1. A Comunidade Autónoma de Galicia sancionará as infraccións en materia de defensa dos consumidores cometidas no seu territorio ou como consecuencia de ofertas, comunicacións comerciais ou calquera outro tipo de propostas dirixidas aos consumidores da Comunidade Autónoma de Galicia, calquera que sexa a nacionalidade, o domicilio de quen os realice e con independencia do lugar no que radiquen os seus establecementos.

2. As infraccións entenderanse cometidas en calquera dos lugares nos que se desenvolvan as accións ou as omisións constitutivas delas e, ademais, agás no caso de infraccións relativas aos requisitos dos establecementos e as instalacións ou do persoal, en todos aqueles nos que se manifeste a lesión ou o risco para os intereses dos consumidores protexidos pola norma sancionadora.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

3. As autoridades competentes en materia de consumo sancionarán, así mesmo, as condutas tipificadas como infraccións en materia de defensa dos consumidores das empresas dos sectores que conten con regulación específica e as prácticas comerciais desleais cos consumidores.

4. Cando durante a tramitación dun procedemento no que a Comunidade Autónoma de Galicia exercite as competencias sancionadoras que lle atribúen os números 1 e 4 do artigo 52 bis do Real decreto lexislativo 1/2007, do 16 de novembro, polo que se aproba o texto refundido da lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios, e outras leis complementarias, se poña de manifesto que os feitos imputados puideron afectar a unidade de mercado nacional e a competencia, deberá comunicalo ás autoridades de consumo da Administración xeral do Estado para o exercicio das súas competencias.

Sen prexuízo do anterior, a Comunidade Autónoma de Galicia continuará a tramitación do procedemento sancionador e os órganos competentes da Administración xeral do Estado deberán ter en conta a sanción que, se for o caso, fose imposta previamente pola Comunidade Autónoma, a prol de garantir a súa proporcionalidade.

De igual maneira, cando a Administración xeral de Estado comunicar á Comunidade Autónoma de Galicia a tramitación dun procedemento sancionador que afecte a unidade de mercado nacional e a competencia nos termos do artigo 52 bis.5 do Real decreto lexislativo 1/2007, do 16 de novembro, a Comunidade Autónoma de Galicia poderá iniciar a tramitación dun procedemento sancionador polos mesmos feitos no exercicio das súas competencias en defensa das persoas consumidoras e usuarias, o cal comunicará á Administración xeral do Estado.

Lei 5/2025, do 23 de decembro, de medidas fiscais e administrativas.

Artigo modificado: Artigo 75 apartado 4 engadido por artigo 81 apartado catro.

Artigo 76. Actuacións ou omisións infractoras.

1. Cada feito infractor, xa sexa unha actuación ou unha omisión, será sancionado independentemente aplicando a sanción correspondente, agás no suposto de que un feito constitúa dúas ou máis infraccións ou cando unha sexa o medio necesario para cometer outra, caso no que se aplicará a sanción prevista para a infracción máis grave na súa metade superior.

2. Considérase que un feito infractor é independente doutro cando a comisión dun poida realizarse sen a realización do outro e viceversa. Neste suposto impoñeranse tantas sancións como feitos realizados.

En especial, salvo que sexa aplicable a condición do número 1, cada cláusula, acto, actuación ou práctica abusiva considerarase como un feito infractor independente.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

3. Non obstante o disposto no apartado anterior, sancionarase como única infracción, aínda que valorando a totalidade da conduta, a pluralidade continuada de accións ou omisións idénticas ou similares realizadas por un suxeito en relación cunha serie de produtos ou prestacións do mesmo tipo. Nestes supostos impoñerase a sanción máis elevada posible das previstas para a infracción máis grave cometida.

Lei 7/2022, do 27 de decembro, de medidas fiscais e administrativas.

Artigo modificado: Artigo 76 apartados 2 e 3 nova redacción por artigo 51 apartado sete.

Artigo 77. Non bis in idem.

1. Non se producirá en ningún caso unha dobre sanción polos mesmos feitos, sempre que se aprecie identidade de suxeito e fundamento en función dos mesmos intereses públicos protexidos, todo isto sen prexuízo de que se poidan exixir as demais responsabilidades que se deduzan doutros feitos ou infraccións concorrentes.

Neste suposto, o órgano competente resolverá a non exixibilidade de responsabilidade administrativa en calquera momento da instrución do procedemento no que queden acreditadas estas circunstancias.

2. De acordo co principio de territorialidade, o feito de que unha Comunidade Autónoma distinta da galega impuxese unha sanción non suporá a imposibilidade de que a Comunidade Autónoma de Galicia poida impor novas sancións polos mesmos feitos, salvo que se acredite que durante a tramitación do procedemento sancionador se tiveron en conta os dereitos dos consumidores da Comunidade Autónoma de Galicia para a súa imposición.

3. En ningún caso existirá igualdade de feitos cando a sanción imposta se refira a persoas distintas respecto das que se lles vulneraron os seus dereitos.

4. Cando se trate de feitos concorrentes constitutivos de infracción, procederá a imposición de todas as sancións ou multas previstas nesta e noutras leis aplicables para cada unha das infraccións. Non obstante, ao impoñérense as sancións, teranse en conta, para efectos da súa gradación, as outras sancións recaídas para que conxuntamente resulten proporcionadas á gravidade da conduta do infractor . Considerarase que hai feitos concorrentes constitutivos de infracción cando o mesmo suxeito incumpra diversos deberes que supoñan diferentes lesións do mesmo ou de distintos intereses públicos sen que unha das infraccións comporte necesariamente a outra, aínda que sirva para facilitala ou encubrila, e iso con independencia de que se refiran aos mesmos produtos ou servizos, ou que eses incumprimentos sexan sancionables conforme o mesmo tipo de infracción.

Lei 7/2022, do 27 de decembro, de medidas fiscais e administrativas.

Artigo modificado: Artigo 77 apartados 3 e 4 engadidos por artigo 51 apartado oito.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

Artigo 78. Concorrencia de procedementos.

1. Se, iniciado un procedemento sancionador, se considera que os feitos poden ser constitutivos de ilícito penal, comunicaráselle ao Ministerio Fiscal e suspenderase o procedemento e os prazos de prescrición e caducidade ata que recaia resolución xudicial e esta sexa comunicada á administración competente en materia de consumo.

2. O órgano competente suspenderá igualmente a resolución do procedemento e os prazos de prescrición e caducidade cando, polos mesmos feitos, se estea instruíndo unha causa penal perante os tribunais de xustiza ata que recaia resolución xudicial. As medidas administrativas que fosen adoptadas para salvagardar a saúde e a seguridade das persoas manteranse mentres a autoridade xudicial non se pronuncie sobre elas.

3. En todo caso, os feitos declarados probados por resolución xudicial penal firme vinculan os órganos administrativos respecto dos procedementos sancionadores que tramiten.

4. De se acreditar que se está a seguir un procedemento polos mesmos feitos perante os órganos da Unión Europea, aprazarase a resolución do procedemento e suspenderase este, así como os prazos de prescrición e caducidade. A suspensión levantarase logo de que aqueles diten resolución firme.

5. No caso de que os órganos comunitarios tivesen imposto unha sanción, o órgano competente para resolver deberá tela en conta para os efectos de graduar a sanción que, se é o caso, deba impor, e poderá compensala, sen prexuízo de declarar a comisión da infracción.

CAPÍTULO II Infraccións e sancións

Artigo 79. Carácter das infraccións en materia de defensa dos consumidores.

As infraccións en materia de defensa do consumidor consideraranse, en todo caso, infraccións en materia de disciplina de mercado.

Artigo 80. Clasificación das infraccións.

As infraccións en materia de defensa do consumidor clasifícanse como leves, graves e moi graves, de acordo co establecido nos artigos seguintes.

Artigo 81. Infraccións leves.

As infraccións seguintes cualificaranse como leves:

1. A obstrución ou a negativa a subministrar datos ou a facilitar a información requirida polas autoridades competentes ou os seus axentes para o cumprimento das funcións de información, vixilancia, inspección, tramitación e execución.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

2. O incumprimento da normativa reguladora dos prezos ou das contraprestacións que non teñan o carácter de graves ou moi graves.

3. A ausencia de corrección no trato, na consideración ou no respecto aos consumidores que non teñan o carácter de graves ou moi graves.

4. Exixirlle algunha contraprestación ou xerarlle gastos ou disposición de diñeiro ou calquera outro ben a un consumidor como consecuencia da recepción de comunicacións comerciais ou publicidade, con independencia do medio utilizado.

5. A negativa inxustificada a satisfacer as demandas do consumidor, producidas de boa fe ou conforme o uso establecido, cando a súa satisfacción estea dentro das dispoñibilidades da empresa vendedora ou prestadora dun servizo, así como calquera forma de discriminación con respecto ás referidas demandas.

6. A non entrega do resgardo de depósito aos consumidores no caso de depósito dun ben para calquera tipo de intervención ou operación, a non elaboración dun orzamento previo, a non extensión da correspondente factura pola venda de bens ou prestación de servizos ou a non entrega do documento xustificativo da relación de consumo nos casos nos que sexa preceptivo ou cando o solicite o consumidor, ou a entrega sen cumprir cos requisitos normativamente establecidos.

7. A negativa para aceptar o pagamento en efectivo como medio de pagamento dentro dos límites establecidos pola normativa tributaria e de prevención e loita contra a fraude fiscal.

8. O incumprimento das normas relativas a rexistro, normalización, tipificación ou denominación, etiquetaxe, envasado e publicidade de bens e servizos, incluídas as relativas á información previa á contratación, que non teñan o carácter de grave ou moi grave.

9. O incumprimento das disposicións sobre utilización de marcacións, cuños e contramarcas.

10. O incumprimento das normas relativas á documentación, á información, aos libros ou aos rexistros establecidos obrigatoriamente para o adecuado réxime e funcionamento da empresa, da instalación ou do servizo e como garantía para a protección do consumidor.

11. Non dispor das follas de reclamación establecidas normativamente, ou non exhibir de xeito visible o cartel anunciador da súa existencia, así como negar a súa entrega aos consumidores que o soliciten.

12. Non dar resposta ás reclamacións das persoas consumidoras ou realizalo fóra do prazo establecido ou con incumprimento da normativa na materia de defensa da persoa consumidora ou da normativa sectorial aplicable, reguladora da resposta ás reclamacións das persoas consumidoras, agás que supoña a comisión dunha infracción grave ou moi grave.

13. Non formalizar por escrito as ofertas, as condicións ou as manifestacións cando así se exixa na normativa aplicable.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

14. Non xustificar a recepción dunha reclamación ou facelo con incumprimento do exixido regulamentariamente.

15. Toda actuación discriminatoria contra persoas consumidoras vulnerables, independentemente do motivo, ou contra calquera consumidor ou usuario polo exercicio dos dereitos que confire a normativa aplicable en materia de protección aos consumidores e usuarios, xa sexa non atendendo as súas demandas, negándolles o acceso aos establecementos ou dispensándolles un trato ou impoñéndolles unhas condicións desiguais, así como o incumprimento das prohibicións de discriminación previstas no Regulamento (UE) 2018/302, cando a dita actuación non sexa constitutiva de delito.

16. As condutas discriminatorias no acceso aos bens e a prestación dos servizos e, en especial, as previstas como tales na Lei orgánica 3/2007, do 22 de marzo, para a igualdade efectiva de mulleres e homes, cando non sexan constitutivas de delito.

17. O incumprimento das obrigacións en relación cos servizos de atención ao cliente establecidas na normativa aplicable en materia de protección aos consumidores e usuarios, que non teñan o carácter de grave ou moi grave.

18. Os incumprimentos dos requisitos, obrigacións ou prohibicións recollidas nesta presente lei ou outras normas de protección dos consumidores que non teñan a cualificación de infraccións graves ou moi graves nos artigos seguintes.

Lei 7/2022, do 27 de decembro, de medidas fiscais e administrativas.

Artigo modificado: Artigo 81 apartados 7, 8 e 15 nova redacción, e apartados 16, 17 e 18 engadidos por artigo 51 apartados nove, dez e once.

Lei 5/2025, do 23 de decembro, de medidas fiscais e administrativas.

Artigo modificado: Artigo 81 apartado 12 nova redacción por artigo 81 apartado cinco.

Artigo 82. Infraccións graves.

As infraccións seguintes cualificaranse como graves:

1. A reincidencia en infraccións leves.

2. Facilitar información falsa, inexacta ou enganosa ás administracións en relación coa defensa dos dereitos dos consumidores.

3. A obstrución ou a negativa reiterada a subministrar datos ou a facilitar as funcións de información, vixilancia ou inspección. En todo caso, entenderase que existe reiteración cando, logo de realizados dous requirimentos por parte da inspección, non se dea cumprimento ao requirido neles.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

4. A resistencia, a coacción, a ameaza, a represalia ou calquera outra forma de presión a consumidores ou organizacións de consumidores que promovesen ou pretendan promover calquera clase de acción legal, denuncia, reclamación ou participación en procedementos xa iniciados, así como a tentativa de exercitar tales actos.

5. A fraude na prestación de toda clase de servizos, de forma que se incumpran as condicións, a calidade, a cantidade, a intensidade ou a natureza deles, conforme a categoría con que estes se ofrezan ou correspondan á súa natureza. Para os efectos anteriores, considerarase fraude o mero incumprimento do pactado ou exixible sen necesidade de existencia dun ánimo específico.

6. A exixencia de calquera contraprestación por unha empresa aproveitándose dunha posición de poder respecto dun consumidor ou nunha situación na que se atope minguada a liberdade de elección do consumidor por calquera circunstancia ou no suposto no que se vincule a execución doutro contrato á satisfacción da devandita contraprestación, sempre que non teña o carácter de moi grave.

7. As limitacións ou as exixencias inxustificadas ao dereito do consumidor de pór fin aos contratos de prestación de servizos ou subministración de produtos de tracto sucesivo ou continuado, a obstaculización ao exercicio de tal dereito do consumidor a través do procedemento pactado, a falta de previsión deste ou a falta de comunicación ao consumidor do procedemento para se dar de baixa no servizo.

8. A elaboración, a distribución, a subministración ou a venda de bens ou servizos cando a súa composición ou calidade ou características non se axusten ás disposicións vixentes ou difiran das declaradas por calquera medio, ou das que obxectivamente poida esperar o consumidor.

9. A realización de transaccións nas cales se impoña inxustificadamente ao consumidor a condición expresa ou tácita de comprar unha cantidade mínima ou produtos non solicitados, ou a de prestarlle ou prestar el un servizo non pedido ou non ofrecido.

10. A venda ao público de bens ou a prestación de servizos a prezos superiores aos máximos establecidos na normativa aplicable, sempre que non teñan o carácter de moi grave.

11. O acaparamento ou a detracción inxustificada ao mercado de materias ou produtos destinados directa ou indirectamente á subministración ou á venda ao público, cando tales actividades poidan causar un prexuízo para o consumidor.

12. O incumprimento das disposicións administrativas sobre prohibición de elaborar e/ ou comercializar determinados produtos ou servizos e a comercialización ou a distribución daqueles que precisen autorización administrativa e, en especial, a súa inscrición no Rexistro Xeral Sanitario, sen dispor dela.

13. A elaboración, a distribución, a subministración ou a venda de bens aos cales se lles engadise ou se lles subtraese calquera substancia ou elemento para variar a súa composición, estrutura, peso ou volume con fins fraudulentos, para corrixir defectos

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

mediante procesos ou procedementos que non estean expresa e regulamentariamente autorizados, ou para encubrir a inferior calidade ou a alteración dos produtos utilizados.

14. A fraude en canto á orixe, a calidade, a composición, a cantidade, o peso ou a medida de calquera clase de bens ou servizos destinados ao público. Para os efectos anteriores, considerarase fraude o mero incumprimento do exixible sen necesidade de existencia dun ánimo específico.

15. A presentación mediante determinados envases, etiquetas, rótulos, peches, precintos ou calquera outra información ou publicidade que induza a engano ou confusión ou enmascare a verdadeira natureza do produto ou servizo.

16. Non remitir as gravacións das conversacións cos consumidores no prazo establecido ou facelo sen cumprir cos requisitos exixidos para iso.

17. O incumprimento das disposicións sobre saúde ou seguridade en canto afecten ou poidan supor un risco para o consumidor.

18. O incumprimento das disposicións e réxime sobre garantía ou conformidade dos produtos e servizos de consumo, así como a insuficiencia da asistencia técnica con relación á ofrecida ou exixible polo consumidor na adquisición de tales bens.

19. A omisión da información necesaria na publicidade ou na oferta comercial de bens e servizos.

20. Salvo que supoña a comisión dunha infracción moi grave, o incumprimento do réxime establecido en materia de contratos formalizados fóra dos establecementos mercantís ou o de contratación a distancia, en especial, no suposto de pagamento mediante tarxeta, a non anulación inmediata do cargo exixido polo consumidor coas correspondentes anotacións de cargo e reaboamento nas contas do empresario e do consumidor titular da tarxeta.

21. A exhibición ou a introdución en calquera comunicación do distintivo de adhesión ao sistema arbitral de consumo sen estar adherido a el ou o de adhesión sen limitacións ao devandito sistema cando existisen.

22. O incumprimento de laudos arbitrais ou de calquera acordo ao cal se tivese chegado co consumidor despois da presentación da reclamación.

22 bis. O incumprimento dos compromisos previstos no número 2 do artigo 92.

23. A realización de prácticas comerciais desleais ou de publicidade ilícita.

24. A suspensión do servizo de carácter continuado con posterioridade á presentación dunha reclamación mentres non se dea resposta a ela, de estar esta relacionada co motivo da suspensión.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

25. A ausencia de corrección, consideración ou respecto aos consumidores con actuacións ofensivas.

26. A realización de calquera tipo de publicidade por parte dunha empresa co fin de mostrar unha imaxe favorable sobre ela, con independencia do ámbito ao que se refira, sen ser certo, sempre que non deba cualificarse como moi grave.

27. A exhibición dun selo de confianza ou de calidade ou dun distintivo equivalente sen ter obtido a necesaria autorización, ou a exhibición de distintivos ou mencións que evoquen directa ou indirectamente un selo de confianza, de calidade ou un distintivo equivalente que é obxecto de regulación.

28. A realización de calquera práctica ou actuación abusiva ou calquera actuación abusiva.

29. A introdución, existencia ou mantemento dunha cláusula abusiva nos contratos cos consumidores.

30. A non constitución de avais, seguros ou garantías a favor dos consumidores establecidos regulamentariamente.

31. Causarlle calquera prexuízo, directo ou indirecto, a un consumidor, como consecuencia da presentación por parte deste dunha reclamación, así como a non satisfacción aos consumidores das indemnizacións, das compensacións ou das reparacións establecidas regulamentariamente.

32. Na contratación con consumidores, obrigalos a comparecer persoalmente para realizar cobramentos, pagamentos ou outros trámites similares, ou non garantirse, por parte do empresario, a constancia do acto realizado.

33. A vulneración dos dereitos lingüísticos dos consumidores.

34. O incumprimento ou non acreditación de facilitar ao consumidor a información previa ao contrato exixida na normativa aplicable.

35. A manipulación, o traslado ou a disposición en calquera forma de mercadoría cautelarmente intervida.

36. A exixencia de datos ou o rexistro do consumidor sempre que non sexan necesarios para a subministración ou o funcionamento de bens ou prestación de servizos ou para que a empresa cumpra coas obrigas establecidas na normativa aplicable.

37. A manifestación unilateral da mora pola empresa en contra do establecido no artigo 37 desta lei.

38. O incumprimento das disposicións sobre crédito ao consumo.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

39. O corte de subministración de servizos de interese xeral de tracto sucesivo ou continuado, sen constancia efectiva de recepción previa pola persoa consumidora dunha notificación na que se lle concede prazo suficiente para alegar o motivo que poida esgrimirse como fundamento do corte, e sen as previas autorizacións administrativas ou xudiciais que, se é o caso, poidan proceder.

40. O incumprimento, por parte dos provedores e das provedoras de servizos de acceso a redes de telecomunicacións e titulares de medios de pagamento utilizados nas transaccións electrónicas, das obrigacións impostas nesta lei ou nas leis sectoriais relevantes en materia de consumo.

41. A imposición inxustificada ás persoas consumidoras do deber de compareceren persoalmente para exercer os seus dereitos ou realizar cobramentos, pagamentos ou trámites similares, ou exixirlles de forma abusiva o cubrimento de impresos e a achega de datos que impoñan molestias desproporcionadas, así como obstaculizar, impedir ou dificultar que as persoas consumidoras poidan exercer os seus dereitos.

42. O incumprimento por parte das empresas das obrigas de información previstas no artigo 40 da Lei 7/2017, do 2 de novembro, pola que se incorpora ao ordenamento xurídico español a Directiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeo e do Consello, do 21 de maio de 2013, relativa á resolución alternativa de litixios en materia de consumo, sen prexuízo da existencia doutras posibles infraccións, en especial en materia de información ao consumidor, que veñan establecidas na normativa que resulte de aplicación.

43. Non devolución ou aboamento aos consumidores de cantidades indebidamente cobradas, retidas ou aboadas polos consumidores por gastos que non lles correspondan, en especial como consecuencia da aplicación de cláusulas abusivas ou da realización de prácticas ou de calquera actuación abusiva, da entrega de bens ou da prestación de servizos non solicitados ou non prestados efectivamente, ou do exercicio do dereito de desistencia, revogación, inexistencia de relación de consumo ou calquera outra circunstancia; así como a non remoción dos efectos para os consumidores derivados das accións ou situacións anteriores.

44. Incumprir as disposicións ou resolucións administrativas sobre a prohibición de venda, comercialización ou distribución de determinados bens ou calquera outra en relación coa seguridade dos produtos.

45. Facilitar información, ou introdución ou aplicación de cláusulas non claras ou non transparentes para o consumidor.

46. Sempre que estea permitida a modificación unilateral pola empresa dun contrato cun consumidor, non xustificarse por parte da empresa que o consumidor foi notificado de xeito fidedigno das modificacións contractuais, os seus efectos e dereitos que o asisten e que tomou coñecemento pleno disto, ou facelo incumprindo o prazo establecido para iso.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

47. Non acreditarse por parte da empresa o cumprimento dos requisitos de información, claridade e transparencia da información facilitada ou das obrigas de calquera tipo exixidas pola normativa reguladora das comunicacións comerciais a distancia, ou por calquera outra normativa relativa a comunicacións a distancia con consumidores.

48. O incumprimento dos deberes e prohibicións impostos pola Administración mediante ordes ou como medidas cautelares ou provisionais ditadas co fin de evitar a produción ou continuación de riscos ou lesións para os consumidores, así como o incumprimento dos compromisos adquiridos para poñer fin á infracción e corrixir os seus efectos.

49. O envío ou subministración, con pretensión de cobranza, de bens ou servizos non solicitados polo consumidor.

50. O uso de técnicas de comunicación que requiran o consentimento expreso previo ou a falta de oposición do consumidor e usuario, cando non concorran estes.

51. A negativa ou obstaculización ao exercicio do dereito de desistencia polo consumidor.

52. Calquera dato, información ou valoración falsos, inexactos, enganosos ou pouco transparentes, incorporados nos informes, valoracións e/ou calquera outro documento no que se fundamenten as respostas das empresas ás reclamacións das persoas consumidoras.

Lei 7/2019, do 23 de decembro, de medidas fiscais e administrativas.

Artigo modificado: Artigo 82 apartado 42 engadido por artigo 31 apartado tres.

Lei 4/2021, do 28 de xaneiro, de medidas fiscais e administrativas.

Artigo modificado: Artigo 82 apartado 43 engadido por artigo 31.

Lei 18/2021, do 27 de decembro, de medidas fiscais e administrativas.

Artigo modificado: Artigo 82 apartado 29 nova redacción por artigo 38 apartado un.

Lei 18/2021, do 27 de decembro, de medidas fiscais e administrativas.

Artigo modificado: Artigo 82 apartados 29 e 43 nova redacción, e apartados 44, 45, 46 e 47 engadidos por artigo 38 apartados un, dous e tres.

Lei 7/2022, do 27 de decembro, de medidas fiscais e administrativas.

Artigo modificado: Artigo 82 apartados 10, 18, 28, 34, 36, 43 nova redacción, e apartados 22 bis, 48, 49, 50 e 51 engadidos por artigo 51 apartados doce, trece, catorce, quince, dezaseis, dezasete, dezaoito e dezanove.

Lei 5/2025, do 23 de decembro, de medidas fiscais e administrativas.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

Artigo modificado: Artigo 82 apartado 52 engadido por artigo 81 apartado seis.

Artigo 83. Infraccións moi graves.

As infraccións seguintes cualificaranse como moi graves:

1. A reincidencia en infraccións graves.

2. O incumprimento do réxime establecido en materia de contratos formalizados fóra dos establecementos mercantís ou o de contratación a distancia clasificaranse como infraccións moi graves cando o volume da facturación realizada ao que se refire a infracción sexa superior a 601.012,10 euros.

3. A negativa absoluta a lles facilitar información ou prestar colaboración aos servizos de control e inspección.

4. A resistencia, a coacción, a ameaza, a represalia ou calquera outra forma de presión ao persoal das administracións públicas encargado das funcións de inspección ou vixilancia, tramitación e corrección do mercado, así como a tentativa de exercitar tales actos.

5. Non dispor de oficinas físicas de atención persoal ao consumidor cando así sexa obrigatorio ou incumprir os requisitos exixidos para o seu funcionamento.

6. Non dispor dun número de teléfono totalmente gratuíto de atención ao consumidor ou dun correo electrónico cando sexa preceptivo, ou incumprir os requisitos regulamentariamente establecidos para o seu funcionamento.

Artigo 84. Infraccións graves ou moi graves por concorrer determinadas circunstancias

1. As infraccións que, de acordo cos artigos 81 e 82 teñan a cualificación de leve ou grave serán cualificadas, respectivamente, como graves ou moi graves se concorre algunha das seguintes circunstancias:

a) Ter sido realizadas aproveitando situacións de necesidade de determinados bens, produtos ou servizos de uso ou consumo ordinario e xeneralizado, así como orixinar igual situación.

b) Ter sido realizadas explotando a especial inferioridade, subordinación ou indefensión de determinados consumidores ou grupos deles.

c) Cometerse con incumprimento total dos deberes impostos ou cunha habitualidade, duración ou outras circunstancias cualitativas ou cuantitativas que impliquen desprezo manifesto dos intereses públicos protexidos na normativa aplicable en materia de protección de persoas consumidoras e usuarias.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

d) Producir unha alteración social grave, inxustificada e previsible no momento da comisión, orixinando alarma ou desconfianza nos consumidores ou incidindo desfavorablemente nun sector económico.

e) Realizarse facendo valer a situación de predominio do infractor nun sector do mercado.

f) Ser reincidente ou responsable pola comisión de calquera delito ou infracción lesiva dos intereses dos consumidores ou usuarios nas condicións e prazos previstos no artigo 29.3.d) da Lei 40/2015, do 1 de outubro, de réxime xurídico do sector público.

g) Terse creado unha situación de desabastecemento dun sector ou dunha zona de mercado.

h) A aplicación de prezos ou marxes comerciais en contía moi superior aos límites autorizados ou comunicados á administración competente, ou como consecuencia dunha actuación ilícita, así como a concorrencia na maioría dos bens e servizos ofrecidos por unha empresa de prezos que excedan de tales límites aínda que, individualmente considerados, non resulten excesivos.

2. As infraccións que, de acordo co disposto nos artigos 82, 83 e no presente artigo, teñan a cualificación de graves ou moi graves consideraranse respectivamente como leves ou graves se antes de iniciarse o procedemento sancionador o responsable corrixiu dilixentemente as irregularidades en que consista a infracción sempre que non causase prexuízos directos, devolveu voluntariamente as cantidades cobradas, colaborou activamente para evitar ou diminuír os efectos da infracción ou observou espontaneamente calquera outro comportamento de análogo significado. Con todo, non se terá en conta o disposto no parágrafo anterior, e impoñerase a sanción no seu grao máximo, cando se acredite algunha das seguintes circunstancias:

a) Que se trate dunha infracción continuada ou dunha práctica habitual.

b) Que a infracción comporte un risco para a saúde ou a seguridade dos consumidores, salvo que o risco forme parte do tipo infractor.

3. Cando concorran circunstancias do número 1 coas do número 2 poderán compensarse para cualificar a infracción.

Lei 7/2022, do 27 de decembro, de medidas fiscais e administrativas.

Artigo modificado: Artigo 84 nova redacción por artigo 51 apartado vinte.

Artigo 85. Reincidencia e reiteración.

1. A reincidencia aplicarase na clasificación das infraccións, entendendo que existe reincidencia cando se cometa no prazo de cinco anos máis dunha infracción da mesma natureza e así se declarase por resolución firme en vía administrativa.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

2. A reiteración aplicarase na gradación das sancións, entendendo que, dentro dun procedemento, existe reiteración cando, téndose iniciado con anterioridade outro procedemento pola comisión dunha infracción, o responsable desta persista na comisión da mesma infracción.

3. Non se poderá apreciar a circunstancia de reiteración cando para determinar a clasificación da infracción se considere que existe reincidencia.

Artigo 86. Sancións.

1. As sancións aplicables ás infraccións previstas nesta lei serán as seguintes:

a) As infraccións leves serán sancionadas con multa de 150 a 10.000 euros e poderán exceder esta cantidade, ata alcanzar o triplo do valor dos bens ou servizos obxecto de infracción, ou do custo da campaña publicitaria ou comunicacións comerciais, sempre que a infracción se cometa a través destes medios, ou alcanzar entre dúas e catro veces o beneficio ilícito obtido.

b) As infraccións graves serán sancionadas con multa de 10.001 a 100.000 de euros e poderán exceder esta cantidade, ata alcanzar o quíntuplo do valor dos bens ou servizos obxecto de infracción, ou do custo da campaña publicitaria ou comunicacións comerciais, sempre que a infracción se cometa a través destes medios, ou alcanzar entre catro e seis veces o beneficio ilícito obtido.

c) As infraccións moi graves serán sancionadas con multa de 100.001 a 1.000.000 de euros e poderán exceder esta cantidade, ata alcanzar o quíntuplo do valor dos bens ou servizos obxecto de infracción, ou do custo da campaña publicitaria ou comunicacións comerciais, sempre que a infracción se cometa a través destes medios, ou alcanzar entre seis e oito veces o beneficio ilícito obtido.

Porén, cando a aplicación dos rangos indicados anteriormente implique a imposición dunha sanción desproporcionada en relación coa capacidade económica do infractor, poderase utilizar o rango asignado á cualificación dun menor nivel de gravidade para o cálculo da sanción. Esta utilización do rango asignado a un menor nivel de gravidade poderá acadar a redución en dous niveis e será particularmente considerada nos supostos de microempresas, pequenas e medianas empresas.

2. Aquelas empresas que fosen sancionadas pola comisión de infraccións graves ou moi graves incorrerán, ademais, de conformidade coa Lei de contratos do sector público, na prohibición establecida nela para as empresas sancionadas en materia de disciplina do mercado.

3. Aquelas empresas que fosen sancionadas pola comisión de infraccións moi graves non poderán recibir axudas de ningunha clase, nin directas nin indirectas, da Administración autonómica durante o prazo de catro anos desde que a sanción sexa firme en vía administrativa ou, de ser o caso, xudicial.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

4. Non será aplicable o establecido nas alíneas 2 e 3 deste precepto se, iniciado un procedemento como consecuencia dunha reclamación, no período de alegacións ao acordo de iniciación do procedemento se lles deu satisfacción a todas as persoas reclamantes e así consta acreditado no expediente, ou a empresa somete a resolución da controversia á arbitraxe de consumo ou a calquera outra institucional.

5. A clausura ou peche de establecementos, instalacións ou servizos que non conten coas autorizacións ou rexistros sanitarios preceptivos, ou a suspensión do seu funcionamento ata que se rectifiquen os defectos ou se cumpran os requisitos exixidos por razóns de sanidade, hixiene ou seguridade e a retirada do mercado precautoria ou definitiva de bens ou servizos por razóns de saúde e seguridade, non teñen o carácter de sanción.

Lei 7/2022, do 27 de decembro, de medidas fiscais e administrativas.

Artigo modificado: Artigo 86 apartado 1 nova redacción, e apartado 5 engadido por artigo 51 apartados vinte e un e vinte e dous.

Artigo 87. Gradación das sancións

Para determinar, dentro dos límites mínimos e máximos establecidos, o importe da multa correspondente a cada infracción, atenderase á concorrencia dalgunha das circunstancias establecidas no artigo 84 que non puideron ser tidas en conta para alterar a cualificación da infracción ou que non se deron con todos os requisitos, ademais da natureza da infracción, o grao de culpabilidade ou a existencia de intencionalidade, o carácter continuado da infracción, o número de consumidores afectados, o nivel dos danos e prexuízos que sufrisen, as sancións impostas pola mesma infracción ao seu autor noutros estados membros en casos transfronteirizos, así como o volume de negocio anual ou calquera outro indicador da súa capacidade económica.

Tamén se terán conta para determinar o importe da multa correspondente as circunstancias agravantes, atenuantes e mixtas recollidas nos artigos seguintes.

Lei 7/2022, do 27 de decembro, de medidas fiscais e administrativas.

Artigo modificado: Artigo 87 nova redacción por artigo 51 apartado vinte e tres.

Artigo 88. Circunstancias agravantes.

Son circunstancias agravantes as seguintes:

a) A reiteración das condutas infractoras.

b) A existencia de advertencias ou de requirimentos previos formulados pola administración para que se emenden as irregularidades detectadas.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

c) A posición relevante da empresa infractora no mercado.

d) O feito de aproveitarse de que as persoas afectadas pertenzan a colectivos especialmente protexidos.

e) O incumprimento xeneralizado dentro dun sector.

f) A utilización de métodos, sistemas de contratación ou interpretacións normativas co fin de eludir a aplicación dunha norma de protección ao consumidor.

g) A vontade manifesta de non reparar os prexuízos causados ao consumidor.

h) A existencia de dolo.

i) Aproveitarse dunha posición de poder respecto dun consumidor ou dunha situación na que se atope minguada a liberdade de elección do consumidor por calquera circunstancia.

j) A existencia de risco para a saúde.

k) A existencia de sancións previas por feitos concorrentes de acordo co establecido no artigo 77.2.

Lei 7/2022, do 27 de decembro, de medidas fiscais e administrativas.

Artigo modificado: Artigo 88 apartado k) engadido por artigo 51 apartado vinte e catro.

Artigo 89. Circunstancias atenuantes.

Son circunstancias atenuantes as seguintes:

a) A reparación dos prexuízos producidos ao consumidor e que orixinaron a incoación do procedemento sancionador.

b) O acordo de reparación co consumidor.

c) O sometemento dos feitos á arbitraxe de consumo ou a calquera outra institucional.

d) A simple inobservancia das normas por erro ou ignorancia.

Artigo 90. Circunstancias mixtas.

Son circunstancias mixtas as seguintes:

a) O volume de negocio con relación aos feitos obxecto da infracción e a capacidade económica da empresa.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

b) A contía do beneficio obtido.

c) Os danos ou as perdas causadas aos consumidores.

d) O número de consumidores afectados.

e) O grao de intencionalidade.

f) O período durante o cal se cometeu a infracción.

Artigo 91. Imposición das sancións.

1. As sancións pecuniarias, dentro dos límites mínimos e máximos establecidos, dividiranse en tres tramos iguais.

Cando non concorra ningunha circunstancia nin agravante nin atenuante imporase a sanción no seu grao medio. De concorreren circunstancias atenuantes, imporase a sanción no seu grao mínimo, sen prexuízo do establecido no artigo seguinte. De concorreren circunstancias agravantes, imporase a sanción no seu grao máximo.

Na imposición das sancións poderanse compensar as circunstancias agravantes coas atenuantes, agás cando se acredite a existencia de dolo, o que suporá a imposición da sanción no seu grao máximo.

2. A imposición das sancións deberá garantir, en calquera circunstancia, que a comisión dunha infracción non resulte máis beneficiosa para a parte infractora que o cumprimento das normas infrinxidas.

3. O beneficio ilícito calcularase, cando non poida ser determinado exactamente, con criterios estimativos e incluirá o aumento de ingresos e o aforro de gastos que supoña directa ou indirectamente a infracción sen descontar multas, prexuízos dos comisos ou peches, nin as cantidades que por calquera concepto teña que aboar o responsable á Administración ou aos consumidores como consecuencia da infracción.

4. Cando se impoñan sancións de acordo co artigo 21 do Regulamento (UE) 2017/2394, o seu importe máximo para infraccións moi graves, equivalerá ao 4 % do volume de negocio anual do empresario en España ou nos estados membros afectados pola infracción. En caso de non dispoñerse desta información, poderanse impoñer multas cuxo importe máximo equivalerá a dous millóns de euros.

Lei 7/2022, do 27 de decembro, de medidas fiscais e administrativas.

Artigo modificado: Artigo 91 apartado 2 nova redacción, e apartados 3 e 4 engadidos por artigo 51 apartados vinte e cinco, vinte e seis e vinte e sete.

Artigo 92. Redución e eficacia das sancións.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

1. As sancións pecuniarias só poderán ser obxecto de redución nos seguintes casos:

a) Cunha redución dun setenta por cento nos supostos de conformidade co contido do acordo de iniciación do expediente sancionador, sempre que este non se inicie como consecuencia de denuncia ou reclamación dunha persoa prexudicada e se xustifique ter rectificado as circunstancias da infracción cometida.

O importe resultante da devandita redución nunca poderá, en ningún caso, ser inferior ao límite mínimo establecido no artigo 86 para as sancións previstas nel segundo a gravidade da infracción imputada.

Para poder acollerse a tal redución, deberá manifestarse a dita conformidade e xustificarse o ingreso da sanción coa dedución ou solicitar o seu fraccionamento no prazo de alegacións ao acordo de iniciación do expediente sancionador. En todo caso, tanto o ingreso da sanción coa dedución como a solicitude do seu fraccionamento no prazo indicado supoñerá a conformidade co contido do acordo de iniciación. O cumprimento dos requisitos anteriores para acollerse á redución poñerá fin ao procedemento.

b) No límite mínimo para a sanción prevista para a infracción imputada nos supostos de conformidade co contido do acordo de iniciación de expediente sancionador, sempre que se procedese a satisfacer aos consumidores prexudicados pola infracción e se xustifique ter rectificado as circunstancias da infracción cometida.

Neste suposto deberá manifestarse a dita conformidade, xustificarse a satisfacción aos prexudicados pola infracción e o ingreso da sanción coa dedución ou solicitar o fraccionamento dela, no prazo dun mes desde a notificación do acordo. En todo caso, tanto o ingreso da sanción coa dedución como a solicitude de fraccionamento dela no prazo indicado supoñerá a conformidade co contido do acordo de iniciación. O cumprimento dos requisitos anteriores para acollerse á redución poñerá fin ao procedemento.

c) Cunha redución dun vinte e cinco por cento nos supostos de conformidade coa resolución sancionadora, caso en que deberá manifestarse a dita conformidade e xustificarse o ingreso da sanción coa redución ou solicitar o seu fraccionamento no prazo dun mes desde a notificación da resolución. O ingreso da sanción coa dedución no prazo indicado supoñerá a conformidade coa resolución sancionadora. O importe resultante desta redución non poderá ser, en ningún caso e baixo ningunha circunstancia, inferior ao límite mínimo establecido no artigo 86 para as sancións previstas nel segundo a gravidade da infracción imputada.

2. O órgano competente para impoñer a sanción poderá resolver a terminación do procedemento sancionador cando os presuntos infractores propoñan compromisos que resolvan os efectos sobre os consumidores derivados das condutas obxecto do expediente e quede garantido suficientemente o interese público. Os compromisos serán vinculantes e producirán plenos efectos unha vez incorporados á resolución que poña fin ao procedemento.

Nestes supostos imporase a sanción correspondente pero inferior nun grao, sen que en ningún caso poida chegar a redución á prevista nas letras a) e b) do apartado anterior.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

3. Sen prexuízo do establecido na alínea 5 deste artigo, as resolucións sancionadoras suspenderán a súa executividade sen necesidade de caución ata que se resolva, se é o caso, o recurso contencioso-administrativo interposto contra elas e gañen firmeza en vía xurisdicional, salvo que, sendo firmes en vía administrativa, non proceda por calquera circunstancia recurso contencioso-administrativo contra elas.

4. No suposto establecido na alínea 1 deste artigo, e no do ingreso da sanción con carácter previo a que as resolucións sancionadoras sexan plenamente executivas de acordo coa alínea anterior, non suporá indemnización ningunha a favor de quen fixese o ingreso. De ser o caso, procederá a devolución da cantidade efectivamente ingresada sen que proceda aboamento de ningún xuro.

5. Desde a firmeza en vía administrativa das resolucións sancionadoras, a contía das sancións pecuniarias xerará a favor da administración os xuros de mora correspondentes.

6. A interposición de recursos administrativos ou xudiciais suporá a perda das reducións determinadas neste artigo.

Lei 9/2017, do 26 de decembro, de medidas fiscais e administrativas.

Artigo modificado: Artigo 92 apartados 1 e 2 nova redacción por artigo 27 apartado un.

Lei 7/2022, do 27 de decembro, de medidas fiscais e administrativas.

Artigo modificado: Artigo 92 apartados 1 letras a) e c), 2 nova redacción e apartado 6 engadido por artigo 51 apartados vinte e oito, vinte e nove e trinta.

Artigo 93. Sancións accesorias.

1. A administración pública competente poderá acordar, como sancións accesorias, fronte ás infraccións en materia de defensa dos consumidores previstas nesta norma:

a) O comiso da mercadoría adulterada, deteriorada, falsificada, fraudulenta, non identificada ou que poida entrañar risco para o consumidor. O comiso das mercadorías obxecto da infracción que sexan propiedade do responsable, salvo que xa fose adoptado definitivamente para preservar os intereses públicos ou que, podendo resultar de lícito comercio tras as modificacións que procedan, o seu valor, sumado á multa, non garde proporción coa gravidade da infracción, en cuxo caso poderá non acordarse tal medida ou acordarse só parcialmente de cara á proporcionalidade. A resolución sancionadora que impoña esta sanción decidirá o destino que, dentro das previsións que, de ser o caso, se atopen establecidas na normativa aplicable, deba dar a administración competente aos produtos comisados.

b) A publicidade das sancións impostas, cando adquiran firmeza en vía administrativa, así como os nomes, apelidos, denominación ou razón social das persoas naturais ou xurídicas

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

responsables e a índole e natureza das infraccións, sempre que concorra risco para a saúde ou seguridade dos consumidores e usuarios, reincidencia en infraccións de natureza análoga ou acreditada intencionalidade na infracción ou traian causa na difusión de contidos racistas, xenófobos e sexistas, LGTBIfóbicos, denigrantes ou discriminatorios.

c) O peche temporal do establecemento, instalación ou servizo por un prazo máximo de cinco anos nos casos de infraccións moi graves.

2. Todos os gastos derivados das medidas adoptadas do parágrafo anterior, incluídas as derivadas do transporte, distribución e destrución, serán por conta da persoa infractora.

3. Non terá o carácter de sanción, a publicación por parte da administración competente en materia de consumo por calquera medio, incluídas as redes sociais do infractor, dos pronunciamentos xudiciais firmes que ratifiquen sancións impostas en vía administrativa.

Lei 7/2022, do 27 de decembro, de medidas fiscais e administrativas.

Artigo modificado: Artigo 93 nova redacción por artigo 51 apartado trinta e un.

Artigo 94. Prescrición das infraccións.

1. As infraccións tipificadas por esta lei prescriben aos cinco anos, contados desde o día no que se cometeu a infracción, ou desde a finalización do período de comisión, de se tratar de infraccións continuadas ou de efectos continuados.

2. O prazo de prescrición da infracción da normativa de consumo non comezará a computar ata que esta se manifeste ou exteriorice e, no caso de infraccións continuadas ou de efectos continuados, só cando finalice ou deixe de realizarse a acción infractora ou o último acto co que a infracción se consume.

3. As actuacións xudiciais penais e a tramitación doutros procedementos administrativos sancionadores, se impiden iniciar ou continuar o procedemento para sancionar as infraccións tipificadas por medio de lei, suspenden o prazo de prescrición das infraccións.

Interromperán a prescrición das infraccións as actuacións xudiciais no ámbito penal sobre os mesmos feitos ou sobre outros feitos conexos cuxa separación dos constitutivos da infracción da normativa de consumo sexa xuridicamente imposible, de maneira que a sentenza que puider recaer vincule a administración actuante.

4. O prazo de prescrición das infraccións estará suspendido desde a presentación da reclamación polo consumidor á empresa ata que esta dea contestación a aquela de acordo coa normativa aplicable, así como durante o tempo en que se estea buscando unha solución á reclamación presentada polas propias partes ou coa intervención dun terceiro.

Lei 7/2022, do 27 de decembro, de medidas fiscais e administrativas.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

Artigo modificado: Artigo 94 apartados 2, 3 e 4 nova redacción por artigo 51 apartado trinta e dous.

Artigo 95. Prescrición das sancións.

1. As sancións prescriben no prazo de catro anos a partir do día seguinte ao día no que a resolución sancionadora devén firme, administrativa ou, se é o caso, xudicialmente.

2. Calquera actuación da administración pública que exixa o cumprimento das sancións suporá a interrupción da prescrición da sanción.

CAPÍTULO III Responsabilidade polas infraccións

Artigo 96. Responsables.

1. Son responsables das infraccións tipificadas por esta lei as persoas físicas ou xurídicas que por acción ou omisión participasen na súa comisión.

2. Son responsables das infraccións tipificadas por esta lei, como autores, as persoas físicas ou xurídicas que as cometan.

3. Se na cadea de produción ou comercialización dos bens ou na prestación dos servizos interveñen diferentes suxeitos, cada un deles é responsable das infraccións que cometese.

Malia o anterior, se na cadea de produción ou comercialización dos bens ou na prestación dos servizos un suxeito coñecía ou debía coñecer a comisión dunha infracción nun chanzo anterior e non adopta as medidas necesarias para a súa corrección ou para evitar a súa continuación, será responsable dela, con independencia das responsabilidades do resto de intervenientes na cadea de produción ou comercialización dos bens ou na prestación dos servizos.

4. Tamén se considerarán responsables das infraccións aquelas persoas ou entidades, con independencia da súa natureza xurídica ou do seu carácter ou non de empresa ou titular de empresa, que cooperen na comisión dunha conduta ou omisión infractora ou a encubran, e que suxiran, impoñan, recomenden ou induzan á realización dunha conduta ou omisión infractora.

5. Se unha infracción é imputada a unha persoa xurídica, poden ser consideradas tamén como responsables as persoas que integran os seus organismos reitores ou de dirección ou administración, así como os técnicos responsables da elaboración e control.

Para efectos desta lei, integran os órganos reitores ou de dirección ou administración as persoas que consten nos rexistros públicos como tales, as que fagan ostentación pública desta condición ou as que actúen como se a tivesen.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

6. Para os efectos da aplicación desta lei, a actuación dunha empresa élles tamén imputable ás empresas ou ás persoas que a controlen.

7. En caso de infraccións cometidas por persoas xurídicas que se extingan ou se atopen en situación concursal antes de ser sancionadas, a responsabilidade administrativa poderá exixirse tamén ás persoas físicas que compoñan os órganos de dirección ou administración no momento da comisión da infracción.

8. A responsabilidade dos coautores dunha mesma infracción será independente e impoñerase a cada un a sanción correspondente á infracción na extensión adecuada á súa culpabilidade e demais circunstancias persoais. En particular, entenderanse incluídos neste caso os anunciantes e axencias de publicidade respecto das infraccións de publicidade subliminar, enganosa ou que infrinxa o disposto na normativa sobre publicidade de determinados bens ou servizos.

9. A morte do infractor extingue a responsabilidade. En caso de sancións pecuniarias impostas sobre entidades disoltas e liquidadas, a administración correspondente poderá dirixirse, para a cobranza das sancións pecuniarias impostas ás devanditas entidades, contra os socios ou partícipes que responderán solidariamente do importe da débeda e ata o límite do valor da cota de liquidación que se lles adxudicou.

10. Conforme o previsto no artigo 28.2 da Lei 40/2015, do 1 de outubro, no procedemento sancionador poderá exixirse ao infractor a reposición da situación alterada pola infracción ao seu estado orixinal e, de ser o caso, a indemnización de danos e perdas causados ao consumidor, que será determinada e exixida polo órgano ao que corresponda o exercicio da potestade sancionadora, debendo notificarse ao infractor para que proceda á súa satisfacción nun prazo que será determinado en función da contía. De non satisfacerse a indemnización no prazo que para o efecto se determine en función da súa contía, procederase na forma prevista no artigo 101 da Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas.

11. Sen prexuízo do establecido nos apartados anteriores e nos artigos seguintes, nos supostos de vendas automáticas de bens ou servizos serán responsables os determinados na normativa de ordenación do comercio retallista aplicable na Comunidade Autónoma de Galicia.

Lei 7/2022, do 27 de decembro, de medidas fiscais e administrativas.

Artigo modificado: Artigo 96 apartados 5, 7, 8 e 9 nova redacción, e apartados 10 e 11 engadidos por artigo 51 apartados trinta e tres e trinta e catro.

Artigo 97. Bens identificados.

1. Nas infraccións cometidas en bens envasados ou identificados, considéranse responsables o marquista e a firma ou razón social que figure na etiqueta ou identificación, salvo que se

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

demostre a falsificación da etiqueta ou identificación, a súa utilización sen permiso ou a responsabilidade dalgún integrante da cadea de distribución ou comercialización distinto dos anteriores.

2. A primeira empresa comercializadora na Comunidade Autónoma de Galicia dun ben envasado ou identificado pode ser considerado responsable da infracción cometida.

Lei 7/2022, do 27 de decembro, de medidas fiscais e administrativas.

Artigo modificado: Artigo 97 apartado 1 nova redacción por artigo 51 apartado trinta e cinco.

Artigo 98. Bens non identificados.

Se o ben non leva os datos necesarios para identificar o responsable da infracción, de acordo co establecido pola normativa, considéranse responsables os que comercializaron o ben, sen prexuízo do seu dereito de repetición.

Artigo 99. Servizos.

Nas infraccións cometidas na prestación de servizos, a empresa ou a razón social obrigada a prestalos, legalmente ou por medio dun contrato co consumidor, será considerada responsable.

Artigo 100. Outros responsables.

1. Cando se descoñeza o domicilio dun responsable ou este non dispoña de ningún en territorio español, as actuacións que, se é o caso, procedan, poderanse dirixir a calquera persoa que actúe como representante ou en nome do devandito responsable en territorio español, de feito ou de dereito, ou que faga ostentación pública desta condición ou que actúe coma se a tiver, e tamén poderá ser considerado responsable das actividades da empresa, sen prexuízo do seu dereito de repetición fronte a esta.

2. Cando unha empresa ou calquera persoa se presente no mercado como representante ou que actúa en nome doutra empresa ou que faga ostentación pública desta condición ou actúe coma se a tiver, serán responsables solidarios das actividades da empresa da que aparece coma representante tanto a empresa ou a persoa representante como a representada, salvo que por parte desta se acredite a ausencia de vinculación con ela e se xustifique a interposición de accións fronte a ela.

Considerarase que existe vinculación se en calquera comunicación comercial da empresa representada se fai referencia á representante como parte da estrutura empresarial de feito ou de dereito da empresa representada.

3. Os importadores ou quen distribúa por primeira vez no mercado nacional produtos de consumo que poidan afectar a seguridade e saúde dos consumidores teñen o deber de asegurar que os devanditos produtos cumpren os requisitos exixibles para ser postos ao

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

dispor dos consumidores e usuarios. Así mesmo, responderán solidariamente das sancións impostas aos seus subministradores ou provedores, con independencia da responsabilidade que lles corresponda polas súas propias infraccións, cando, dentro do seu deber de dilixencia, non adopten as medidas que estean ao seu alcance, incluíndo a facilitación de información, para previr as infraccións cometidas por estes.

4. Os prestadores de plataformas serán responsables, en igual medida que o provedor do ben ou servizo, cando actúen con fins relacionados coas súas propias actividades e en calidade de socio contractual directo do consumidor respecto da oferta ou contratación de bens ou servizos realizada a través das ditas plataformas.

Lei 7/2022, do 27 de decembro, de medidas fiscais e administrativas.

Artigo modificado: Artigo 100 apartados 3 e 4 engadidos por artigo 51 apartado trinta e seis.

Artigo 101. Responsabilidade do receptor da contraprestación.

Sen prexuízo do establecido nos preceptos anteriores, quen reciba unha contraprestación dun consumidor derivada dunha relación de consumo será responsable do cumprimento da normativa de defensa do consumidor e da sectorial aplicable derivada desa relación de consumo, sen prexuízo do seu dereito de repetición fronte a quen considere responsable.

CAPÍTULO IV Procedemento sancionador

Artigo 102. Iniciación do procedemento sancionador.

1. Os procedementos sancionadores iniciaranse sempre de oficio, ben por propia iniciativa ou como consecuencia de orde superior, petición razoada doutros órganos ou denuncia.

Enténdese por:

a) Propia iniciativa: a actuación derivada do coñecemento directo ou indirecto das condutas ou dos feitos susceptibles de constituíren infracción polo órgano que ten atribuída a competencia de iniciación, ben ocasionalmente ou ben por ter a condición de autoridade pública ou atribuídas funcións de inspección, indagación ou investigación.

b) Orde superior: a orde emitida por un órgano administrativo superior xerárquico da unidade administrativa que constitúe o órgano competente para a iniciación, e que deberá expresar, na medida do posible, a persoa ou as persoas presuntamente responsables, as condutas ou os feitos que poidan constituír infracción administrativa e a súa tipificación, así como o lugar, e mais a data, as datas ou o período de tempo continuado no que os feitos se produciron.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

c) Petición razoada: a proposta de iniciación do procedemento formulada por calquera órgano administrativo que non ten competencia para inicialo e que tivo coñecemento das condutas ou dos feitos que poidan constituír infracción, ben ocasionalmente ou ben por ter atribuídas funcións de inspección, indagación ou investigación.

As peticións deberán especificar, na medida do posible, a persoa ou as persoas presuntamente responsables, as condutas ou os feitos que poidan constituír infracción administrativa e a súa tipificación, así como o lugar, e mais a data, as datas ou o período de tempo continuado no que os feitos se produciron.

d) Denuncia: o acto polo cal calquera persoa, en cumprimento ou non dunha obriga legal, pon en coñecemento dun órgano administrativo a existencia dun determinado feito que poida constituír infracción administrativa.

As denuncias deberán expresar a identidade da persoa ou das persoas que as presentan, o relato dos feitos que poidan constituír infracción e a data da súa comisión e, cando sexa posible, a identificación dos presuntos responsables.

2. A formulación dunha petición non vincula o órgano competente para iniciar o procedemento sancionador.

3. Cando se presente unha denuncia, deberáselle comunicar ao denunciante a iniciación ou non do procedemento e a súa resolución cando a denuncia vaia acompañada dunha solicitude de iniciación.

4. Non se poderán iniciar novos procedementos de carácter sancionador por feitos ou condutas tipificados como infraccións en cuxa comisión o infractor persista de forma continuada, en tanto non recaia unha primeira resolución sancionadora, con carácter executivo.

En ningún caso se considerará que existe persistencia de forma continuada cando a iniciación do procedemento se refira a persoas distintas respecto daquelas ás que se lles vulneraron os seus dereitos, ou feitos ou condutas independentes unhas doutras.

Lei 7/2022, do 27 de decembro, de medidas fiscais e administrativas.

Artigo modificado: Artigo 102 apartado 14 nova redacción por artigo 51 apartado trinta e sete.

Artigo 103. Actuacións previas.

1. Con anterioridade á iniciación do procedemento poderanse realizar actuacións previas, incluídas as previstas nos artigos 62 e seguintes desta lei, co obxecto de determinar con carácter preliminar se concorren circunstancias que xustifiquen tal iniciación. En especial, estas actuacións orientaranse a determinar, coa maior precisión posible, os feitos

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

susceptibles de motivar a incoación do procedemento, a identificación da persoa ou das persoas que poidan resultar responsables e as circunstancias relevantes que concorran nuns e noutros.

2. As actuacións previas serán realizadas polos órganos que teñan atribuídas funcións de investigación, indagación e inspección na materia ou pola persoa ou o órgano administrativo que determine o órgano competente para a iniciación ou a resolución do procedemento.

Artigo 104. Arquivamento de actuacións.

1. Procederá o arquivamento definitivo das actuacións cando non existan indicios de terse realizado o feito denunciado que daría lugar á iniciación dun expediente sancionador ou o feito denunciado non suporía a comisión dunha infracción en materia de consumo.

2. Procederá o arquivamento provisional das actuacións cando non existan indicios de proba necesarios dun feito denunciado para a iniciación dun expediente sancionador ou se descoñezan os presuntos responsables del.

3. Nos supostos de arquivamento provisional, se con posterioridade a este aparecen indicios de proba necesarios do feito denunciado para a iniciación dun expediente sancionador ou se identifican os presuntos responsables del, poderase iniciar o expediente sancionador correspondente.

Artigo 105. Acordo de iniciación de procedemento.

1. Os acordos de iniciación dos procedementos sancionadores formalizaranse co contido mínimo seguinte:

a) A identificación da persoa ou das persoas presuntamente responsables.

b) Os feitos sucintamente expostos que motivan a incoación do procedemento, a súa posible cualificación e as sancións que poidan corresponder, sen prexuízo do que resulte da instrución.

c) A persoa designada para a instrución do procedemento e, de ser o caso, a da persoa designada para a secretaría do procedemento, con expresa indicación do réxime de recusación delas.

d) O órgano competente para a resolución do procedemento e a norma que lle atribúa tal competencia, con indicación da posibilidade de que o presunto responsable poida recoñecer voluntariamente a súa responsabilidade, o que daría lugar á resolución do procedemento coa imposición da sanción que proceda.

e) As medidas de carácter provisional que acordase o órgano competente para iniciar o procedemento sancionador, sen prexuízo das que se poidan adoptar durante este.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

f) A indicación do dereito a formular alegacións e á audiencia no procedemento e dos prazos para o seu exercicio.

2. O acordo de iniciación comunicaráselle á persoa designada para a instrución do procedemento, con traslado de cantas actuacións existan ao respecto, e mais á persoa que formulou a denuncia, de ser o caso, e notificaráselles ás persoas interesadas, entendendo, en todo caso, por tal a persoa inculpada. Na notificación advertiráselles ás persoas interesadas que, de non efectuaren alegacións sobre o contido da iniciación do procedemento no prazo previsto no artigo 108.1, a iniciación poderá ser considerada proposta de resolución cando conteña un pronunciamento preciso acerca da responsabilidade imputada.

Artigo 106. Colaboración na tramitación dos procedementos.

Nos termos previstos polo artigo 4 da Lei 30/1992, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, os órganos pertencentes a calquera das administracións públicas facilitaranlle ao órgano instrutor os antecedentes e os informes necesarios, así como os medios persoais e materiais necesarios para o desenvolvemento das súas actuacións.

Artigo 107. Medidas de carácter provisional.

1. Con independencia do establecido no artigo 69, no procedemento sancionador e consonte o previsto nos artigos 72 e 136 da Lei de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, o órgano competente para resolver poderá adoptar en calquera momento, mediante acordo motivado, as medidas de carácter provisional que resulten necesarias para asegurar a eficacia da resolución que poida recaer, a boa fin do procedemento, evitar o mantemento dos efectos da infracción e as exixencias dos intereses xerais.

Cando así veña exixido por razóns de urxencia inaprazable, o órgano competente para iniciar o procedemento ou o órgano instrutor poderán adoptar as medidas provisionais que resulten necesarias.

2. As medidas de carácter provisional poderán consistir na suspensión temporal de actividades e a prestación de fianzas, así como na retirada de produtos ou suspensión temporal de servizos por razóns de seguridade, e nas demais previstas nas correspondentes normas específicas.

Artigo 108. Actuacións e alegacións ao acordo de iniciación.

1. Logo de se notificar o acordo de iniciación, as persoas interesadas disporán dun prazo de quince días para achegar cantas alegacións, documentos ou informacións xulguen convenientes e, se é o caso, propor proba na que se concreten os medios de que pretendan

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

valerse. Na notificación do acordo de iniciación indicaráselles ás persoas interesadas o devandito prazo, así como a posta de manifesto do procedemento e a posibilidade de obter copia dos documentos que consten nel, con indicación do lugar para isto.

2. A persoa designada para a instrución do procedemento poderá realizar de oficio cantas actuacións resulten necesarias para o exame ou a valoración dos feitos, recadando os datos e as informacións que sexan relevantes para determinar, se é o caso, a existencia de responsabilidades susceptibles de sanción.

3. Se como consecuencia da instrución do procedemento resulta modificada a determinación inicial dos feitos, a súa posible cualificación, as sancións impoñibles ou as responsabilidades susceptibles de sanción notificaráselle todo iso á persoa inculpada na proposta de resolución.

Artigo 109. Proba.

1. Logo de recibir as alegacións ao acordo de iniciación ou de transcorrer o prazo previsto na alínea 1 do artigo anterior, a persoa designada para a instrución do procedemento poderá acordar a apertura dun período de proba.

2. Na proposta de resolución poderase rexeitar de forma motivada a práctica daquelas probas que sexan improcedentes de acordo co disposto no artigo 137.4 da Lei 30/1992, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común. En xeral, rexeitaranse todas aquelas probas que teñan como finalidade a reprodución de actuacións xa realizadas na fase de actuacións previas.

3. A práctica das probas que o órgano instrutor coide pertinentes, entendéndose por tales aquelas distintas dos documentos que as persoas interesadas poidan achegar en calquera momento da tramitación do procedemento, realizarase consonte o establecido no artigo 81 da Lei 30/1992, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común.

4. Cando a proba consista na emisión dun informe dun órgano administrativo ou dunha entidade pública, e sexa admitida a trámite, entenderase que ten carácter preceptivo e poderase entender que ten carácter determinante para a resolución do procedemento, cos efectos previstos no artigo 83.3 da Lei 30/1992, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común.

5. Os feitos constatados pola Inspección de Consumo ou polo persoal funcionario aos cales se lles recoñece a condición de autoridade, e que se formalicen en documento público con observancia dos requisitos legais pertinentes, terán valor probatorio, sen prexuízo das probas que, en defensa dos respectivos dereitos ou intereses, poidan sinalar ou achegar as propias persoas interesadas.

6. Para o caso de tomas de mostras, á práctica de proba consistente na realización de probas analíticas seralle aplicable o establecido no capítulo II do título II desta lei.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

7. Cando, como consecuencia dunha reclamación ou por calquera outra circunstancia, o obxecto de valoración ou comprobación sexa unha unidade concreta dun produto, as probas analíticas que procedan realizaranse consonte o establecido no artigo 64.3.a) e os resultados delas valoraranse dentro do procedemento.

8. Cando a valoración das probas practicadas poida constituír o fundamento básico da decisión que se adopte no procedemento, por ser peza imprescindible para a avaliación dos feitos, deberase incluír na proposta de resolución.

9. Corresponderá á empresa probar o cumprimento das súas obrigacións establecidas na normativa aplicable, incluídas as obrigacións de dar ou facer, así como as manifestacións realizadas de acordo co establecido no artigo 36 desta lei.

10. Non será necesaria a proba daqueles feitos notorios ou que a persoa inculpada recoñecese.

11. Non será precisa a proba dos contidos de calquera comunicación pública realizada pola empresa ou pola súa conta e por calquera medio, incluídas as comunicacións realizadas a través da web ou redes sociais.

Lei 7/2022, do 27 de decembro, de medidas fiscais e administrativas.

Artigo modificado: Artigo 109 apartados 9 e 11 nova redacción por artigo 51 apartado trinta e oito.

Artigo 110. Proposta de resolución.

1. Concluída, de ser o caso, a proba, o órgano instrutor do procedemento formulará proposta de resolución, na cal se fixarán de forma motivada os feitos, especificándose os que se consideren probados e a súa exacta cualificación xurídica; determinarase a infracción que, de ser o caso, aqueles constitúan e a persoa ou persoas que resulten responsables, e especificarase a sanción que propón que se impoña e as medidas provisionais que fosen adoptadas, de ser o caso, polo órgano competente para iniciar o procedemento ou pola persoa designada para a instrución deste, ou ben se proporá a declaración de non existencia de infracción ou responsabilidade.

2. Non obstante o establecido no apartado anterior, o órgano instrutor resolverá a finalización do procedemento, con arquivo das actuacións, sen que sexa necesaria a formulación da proposta de resolución, cando na instrución do procedemento se poña de manifesto que concorre algunha das circunstancias establecidas no artigo 89.1 da Lei 39 /2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas.

Lei 7/2022, do 27 de decembro, de medidas fiscais e administrativas.

Artigo modificado: Artigo 110 nova redacción por artigo 51 apartado trinta e nove.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

Artigo 111. Audiencia á proposta de resolución.

1. A proposta de resolución notificaráselles ás persoas interesadas e concederáselles un prazo de quince días para formularen alegacións e presentaren os documentos e as informacións que coiden pertinentes perante a persoa designada para a instrución do procedemento.

2. Poderase prescindir de notificar a proposta de resolución cando só figuren no procedemento os documentos existentes no momento de acordar o inicio do procedemento e só sexan tidos en conta os feitos, as alegacións e as probas aducidas, se é o caso, pola persoa interesada.

3. A proposta de resolución remitiráselle ao órgano competente para resolver o procedemento, xunto con todos os documentos, alegacións e informacións que consten nel.

Artigo 112. Resolución do procedemento.

1. Antes de emitir resolución, o órgano competente para resolver poderá decidir, mediante acordo motivado, a realización das actuacións complementarias indispensables para resolver o procedemento.

O prazo para resolver o procedemento quedará suspendido ata a terminación das actuacións complementarias. Non terán a consideración de actuacións complementarias os informes que preceden inmediatamente a resolución final do procedemento.

2. O órgano competente ditará resolución, que será motivada, e decidirá todas as cuestións formuladas polas persoas interesadas e aqueloutras derivadas do procedemento.

3. Na resolución non se poderán aceptar feitos distintos dos determinados na fase de instrución do procedemento, sen prexuízo da súa fixación concreta, salvo os que resulten, se for o caso, da aplicación do previsto na alínea 1 deste artigo, con independencia da súa diferente valoración xurídica. Non obstante, cando o órgano competente para resolver considere que a infracción reviste maior gravidade que a determinada na proposta de resolución, notificaráselle ao imputado para que achegue cantas alegacións xulgue convenientes, ao cal se lle concederá un prazo de quince días.

4. As resolucións dos procedementos sancionadores incluirán a valoración das probas practicadas, e especialmente daquelas que constitúan os fundamentos básicos da decisión, fixarán os feitos e, de ser o caso, a persoa ou as persoas responsables, a infracción ou as infraccións cometidas e mais a sanción ou as sancións que se impoñen, ou ben a declaración de non existencia de infracción ou responsabilidade.

5. As resolucións notificaránselles ás persoas interesadas. Se o procedemento se iniciou como consecuencia de orde superior ou petición razoada, a resolución comunicaráselle ao órgano administrativo autor daquela.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

6. Cando adquiran firmeza en vía administrativa as resolucións polas que se poña fin ao procedemento sancionador en relación con infraccións que teñan a cualificación de moi graves conforme esta norma, así como aquelas que se diten de acordo co artigo 21 do Regulamento (UE) 2017/2394, serán de libre acceso e publicadas na páxina web da autoridade correspondente, unha vez sexan notificadas aos interesados. A dita publicación levarase a cabo tras resolver, de ser o caso, sobre os aspectos confidenciais do seu contido e logo da disociación dos datos de carácter persoal a que se refire o artigo 4.1 Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeo e o Consello, do 27 de abril de 2016, relativo á protección das persoas físicas no que respecta ao tratamento dos seus datos persoais e á libre circulación destes datos, agás no que se refire ao nome dos infractores.

Lei 7/2022, do 27 de decembro, de medidas fiscais e administrativas.

Artigo modificado: Artigo 112 apartado 6 engadido por artigo 51 apartado corenta.

Artigo 113. Caducidade do procedemento.

1. Ao se iniciar o procedemento sancionador e transcorrer seis meses desde a notificación á parte interesada de cada un dos trámites previstos no procedemento de aplicación sen que se impulse o trámite seguinte, e sen mediar culpa da parte interesada, producirase a súa caducidade, agás no caso da resolución, no cal poderá transcorrer ata un ano desde que se notifica a proposta.

2. A práctica de probas, a solicitude de informes ou a realización de análises suspenderá os prazos de caducidade.

3. Tamén suspenderá os prazos de caducidade, unha vez iniciado o procedemento, o tempo necesario solicitado pola empresa para chegar a un acordo co consumidor, que non poderá ser superior a dous meses. Para estes efectos, a persoa inculpada deberá solicitar a suspensión e xustificar a proposta de resolución extraxudicial do conflito realizada ao consumidor, indicando o prazo proposto para chegar a un acordo.

Se, solicitada a suspensión pola persoa inculpada, non se xustifica simultaneamente a ela a proposta ao consumidor de resolución extraxudicial do conflito, considerarase que existe unha vontade manifesta de non reparar os prexuízos causados a este, o cal suporá a agravación da sanción.

4. Tras producirse a caducidade dun procedemento e estar declarada esta, poderase iniciar outro mentres non prescribise a infracción.

Artigo 114. Notificacións.

1. As notificacións realizaranse no domicilio das persoas interesadas, sempre e cando estas se encontren no territorio español. Tamén se poderán realizar en calquera lugar onde dispoñan de establecemento aberto ao público ou representante autorizado para actuar no seu nome ou que actúe publicamente como tal representante. Cando non poidan realizarse

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

as notificacións nos lugares indicados anteriormente, procederá a notificación de acordo co establecido na alínea seguinte.

2. Cando proceda a notificación por medio de anuncios ou a publicación dun acto, esta realizarase mediante a publicación no Diario Oficial de Galicia dunha somera referencia sobre o contido do acto e a indicación do lugar onde os interesados poderán comparecer, no prazo de dez días, para coñecemento do contido íntegro do mencionado acto e a constancia de tal coñecemento.

Artigo 115. Inmobilización e comiso de bens ou dereitos.

En vía de constrinximento, a Xunta de Galicia poderá embargar calquera ben ou dereito que se encontre no territorio da Comunidade Autónoma de Galicia. Para estes efectos, a Inspección de Consumo poderá, por solicitude dos órganos competentes, proceder á súa inmobilización e ao seu comiso.

Disposición adicional primeira.

Correspóndelle á Comunidade Autónoma de Galicia a competencia para a transposición das directivas da Unión Europea de protección dos consumidores de acordo coa repartición competencial establecida na Constitución española.

Disposición adicional segunda.

A competencia exclusiva da Comunidade Autónoma prevista no artigo 30.I.4 do Estatuto de autonomía de Galicia no ámbito da Administración autonómica será exercida polo Instituto Galego de Consumo, sen prexuízo das competencias previstas nesta lei atribuídas a outros órganos ou administracións.

Disposición adicional terceira.

Todas as actuacións do Instituto Galego de Consumo en materia de formación e educación realizaranse a través da Escola Galega de Consumo, como órgano integrado no Instituto Galego de Consumo.

O Laboratorio de Consumo de Galicia, que estará adscrito ao Instituto Galego de Consumo, terá o carácter de laboratorio oficial para todos os efectos.

Disposición adicional cuarta.

Para os efectos do establecido no artigo 82 como infracción grave, considerararanse, en todo caso, como indemnizacións a favor dos consumidores o dereito de compensación previsto no Regulamento (CE) 261/2004, sempre que os seus destinatarios teñan aquel carácter e segundo a interpretación do citado regulamento do Tribunal de Xustiza da Unión Europea.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

Disposición adicional quinta.

Modificación da Lei 13/2010, do 17 de decembro, do comercio interior de Galicia:

Un. Modifícase a alínea 4 do artigo 25, que pasará a ter a seguinte redacción:

«4. Agás nos supostos previstos na letra c) da alínea 1 deste artigo, nos produtos ofertados no outlet deberán figurar con clareza, en cada un deles, o prezo anterior de venda en establecemento comercial ordinario xunto co prezo actual de venda en establecemento comercial outlet; este último prezo deberá ser inferior ao fixado en establecemento ordinario.»

Dous. A letra d) da alínea 2 do artigo 32 queda redactada nos seguintes termos:

«d) A disposición de, polo menos, unha praza de aparcamento por cada 20 m2 de superficie útil de exposición e venda ao público. Esta previsión será desenvolvida mediante regulamento, cuxa aprobación condicionará o momento de entrada en vigor dela, co establecemento dos supostos nos que se poderá facer excepción a este criterio de valoración. Así mesmo, deberase prever a reserva de prazas para persoas discapacitadas nos termos que establece a normativa vixente.»

Tres. Suprímese a letra g) da alínea 2 do artigo 32.

Catro. A letra h) da alínea 2 do artigo 32 pasa a ser a letra g) e terá a seguinte redacción:

«g) A materialización no establecemento pretendido de instalacións e medidas de conciliación da vida familiar e laboral, tales como a creación de gardarías, ludotecas ou salas de lactación.»

Cinco. Suprímese a letra b) do artigo 47.

Seis. Modifícase a alínea 2 do artigo 57, que pasa a ter o seguinte teor literal:

«2. A comunicación non terá carácter constitutivo para o acceso á actividade e realizarase conforme o modelo normalizado que se estableza regulamentariamente, que conterá os seguintes datos:

a) A identificación da empresa, así como da súa persoa titular.

b) A estrutura e a composición dos órganos de administración e goberno da persoa xurídica.

c) A relación de produtos ou servizos que configuran a oferta comercial.

d) O ámbito de actuación.

e) A clase ou as clases de medios de comunicación para transmitir as propostas de contratos e para recibir as respostas das persoas consumidoras.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

f) A referencia ao sistema comercial previsto e ao lugar para atender as reclamacións dos consumidores e para atender o exercicio por parte destes do dereito de desistencia ou revogación.

g) Os lugares onde a empresa teña establecidos almacéns e, de ser o caso, locais comerciais relacionados coa actividade para a cal se solicita autorización.

Así mesmo, a comunicación de datos incluirá a manifestación de que a persoa comerciante interesada dispón da documentación acreditativa do cumprimento dos requisitos establecidos nas regulamentacións e nas normas específicas aplicables aos produtos obxecto de comercialización e en calquera outra regulamentación sectorial que resulte aplicable.»

Sete. Modifícanse as alíneas 2 e 5 do artigo 94, que quedan redactadas como segue:

«2. A realización das feiras de oportunidades requirirá comunicación previa á dirección xeral competente en materia de comercio, que deberá realizarse cunha antelación mínima dun mes á data do desenvolvemento da feira. Na devandita comunicación indicaranse o número de postos que se van instalar, as persoas comerciantes participantes e o concello onde desenvolven a súa actividade, os produtos obxecto de venda, así como a duración e a localización da feira e a dimensión espacial desta e de cada un dos postos. Así mesmo, deberáselle achegar a correspondente comunicación previa ou declaración responsable ao respectivo concello e o informe da Mesa Local do Comercio.»

«5. As feiras de oportunidades terán unha duración máxima de tres días e poderanse realizar unicamente unha vez ao ano, preferentemente en período de rebaixas. Excepcionalmente, e logo do informe do Observatorio do Comercio de Galicia e da Mesa Local do Comercio, a dirección xeral competente en materia de comercio poderá autorizar a realización dunha segunda feira de oportunidades no período dun ano.»

Disposición adicional sexta

1. Ao amparo do disposto na disposición adicional primeira da Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas, o réxime sancionador regulado na Lei 2/2012, do 28 de marzo, galega de protección xeral das persoas consumidoras e usuarias, rexerase por esta lei especial por razón da materia en canto regule trámites adicionais ou distintos do procedemento administrativo común ou non exixa algún dos trámites previstos na Lei 39/2015. Todo isto sen prexuízo do obrigado respecto á lexislación básica.

2. Á vista do disposto no artigo 1 da Lei 40/2015, do 1 de outubro, de réxime xurídico do sector público, o réxime sancionador regulado na Lei 2/2012, do 28 de marzo, galega de protección xeral das persoas consumidoras e usuarias, rexerase por esta lei especial por razón da materia como desenvolvemento das bases da potestade sancionadora reguladas na Lei 39/2015. Todo isto sen prexuízo do obrigado respecto á lexislación básica. En todo caso, a

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

remisión prevista no artigo 30 da Lei 40/2015 ás leis que establezan as infraccións e sancións en canto á súa prescrición deberá entenderse referida á regulación prevista para estes efectos na Lei 2/2012.

Lei 2/2017, do 8 de febreiro, de medidas fiscais, administrativas e de ordenación.

Artigo engadido: Disposición adicional sexta engadida por artigo 40.

Disposición adicional sétima. Servizos de información e atención das empresas

1. De acordo coa sentenza do 2 de marzo de 2017 do Tribunal de Xustiza da Unión Europea relativa á interpretación do artigo 21 da Directiva 2011/83/UE do Parlamento Europeo e do Consello, do 25 de outubro de 2011, sobre os dereitos dos consumidores, pola que se modifican a Directiva 93/13/CEE do Consello e a Directiva 1999/44/CE do Parlamento Europeo e do Consello e se derrogan a Directiva 85/577/CEE do Consello e a Directiva 97/7 /CE do Parlamento Europeo e do Consello, asunto C568/15, cando o servizo de información e atención ao cliente que as empresas poñen á disposición dos consumidores se proporcione telefonicamente a través dunha liña fixa, deberá prestarse a través dunha liña con rango de numeración xeográfica ou, no suposto dunha liña móbil, deberá prestarse a través dunha liña con rango de numeración para servizos de comunicacións móbil estándar.

O establecido no parágrafo anterior non impedirá que o servizo de información e atención se poida realizar a través doutros rangos de numeración. Nestes casos deberá garantirse para os consumidores que a utilización destes rangos de numeración sexa totalmente gratuíta ou non supoña un custo superior ao dunha liña con rango de numeración xeográfica ou con rango de numeración para servizos de comunicacións móbil estándar, segundo os casos. Correspóndelle á empresa a proba, tanto de forma xenérica para os rangos de numeración aplicados, como para cada chamada recibida concreta, de que a numeración aplicada non supón un custo superior ao dunha liña con rango de numeración xeográfica ou dunha liña con rango de numeración para servizos de comunicacións móbil, segundo os casos. No caso de falta de proba por parte da empresa deste dato, presumirase que o custo é superior para os efectos previstos no número seguinte deste artigo.

2. O incumprimento do establecido no número anterior suporá a comisión da infracción prevista no artigo 82.5 desta lei.

3. O establecido nos números anteriores non será de aplicación cando unha norma exixa que o número de teléfono sexa gratuíto, caso en que será aplicable a dita norma e non poderá supoñer ningún custo para o consumidor por ningún concepto.

Lei 9/2017, do 26 de decembro, de medidas fiscais e administrativas.

Artigo engadido: Disposición adicional sétima engadida por artigo 27 apartado dous.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

Disposición adicional oitava. Microempresas, pequenas e medianas empresas

Para os efectos desta lei, consideraranse microempresas, pequenas e medianas empresas as que así o sexan e se xustifiquen de acordo co establecido na Recomendación da Comisión Europea (2003/361/CE), do 6 de maio de 2003, sobre a definición de microempresas, pequenas e medianas empresas.

Non obstante o anterior, mediante decreto poderanse modificar os criterios aplicables para os efectos de considerar unha empresa como microempresa, pequena ou mediana empresa.

Lei 7/2022, do 27 de decembro, de medidas fiscais e administrativas.

Artigo engadido: Disposición adicional oitava engadida por artigo 51 apartado corenta e un.

Disposición transitoria primeira.

Mentres non se aproben a lei e a normativa prevista no artigo 53 e seguintes, relativas ás organizacións de consumidores, seguirá a aplicarse a normativa actual reguladora destas.

Disposición transitoria segunda.

O Consello Galego de Consumidores e Usuarios será o órgano representativo das organizacións de consumidores mentres non se desenvolva regulamentariamente o artigo 54.

Disposición transitoria terceira.

As sociedades mercantís públicas autonómicas recollidas na alínea 4 do artigo 43 deberanse adherir ao sistema arbitral de consumo no prazo dun ano desde a entrada en vigor desta lei.

Disposición transitoria cuarta.

Os procedementos sancionadores iniciados con anterioridade á entrada en vigor desta lei tramitaranse de acordo coa normativa anterior.

Disposición transitoria quinta.

Mentres non se desenvolva o establecido no artigo 32, relativo ás follas de reclamacións, manterase en vigor o Decreto 375/1998, do 12 de decembro, de follas de reclamacións, sen prexuízo da aplicación do establecido naquel precepto.

Disposición transitoria sexta.

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.

As empresas ás que fai referencia a alínea 4 do artigo 33 deberán adaptarse a el no prazo de dezaoito meses desde a entrada en vigor desta lei.

Disposición derrogatoria única.

Derróganse a Lei 12/1984, do 28 de decembro, do Estatuto galego do consumidor e usuario, e as disposicións de rango igual ou inferior a esta lei que se opoñan ao que esta establece.

Disposición derradeira primeira.

Autorízase o Goberno galego para ditar as normas precisas de desenvolvemento e aplicación da lei.

Disposición derradeira segunda.

Autorízase a Xunta de Galicia para modificar as contías establecidas nesta norma.

Disposición derradeira terceira.

No prazo de doce meses desde a entrada en vigor desta lei a Xunta de Galicia elaborará, para a súa remisión ao Parlamento de Galicia, un proxecto de lei regulador das organizacións de consumidores en Galicia.

Disposición derradeira cuarta.

Esta lei entrará en vigor aos vinte días naturais da súa publicación no Diario Oficial de Galicia.

Santiago de Compostela, vinte e oito de marzo de dous mil doce.

Alberto Núñez Feijóo

Presidente

Este documento es de carácter informativo y no tiene valor jurídico. Está elaborado únicamente a partir de las normas publicadas en Lex.gal. Consulte la información contenida al respeto en la sección de preguntas frecuentes.