

## UNIDAD DIDÁCTICA

### **1. MECANISMOS DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR: "DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES"**

TRATAMIENTO: MULTIDISCIPLINAR

**C.P.R. MURCIA II**

**Elaborada por:**

Pagán Martínez, Francisco Antonio

Alcázar López, Pedro Antonio

**Asesora:** María Ángeles Hernández Fernández

**Asesoramiento:** María Dolores Quesada Alcázar

---

## 1.- JUSTIFICACIÓN.

---

El objeto de esta unidad didáctica es aportar al profesorado ideas y sugerencias de actividades para abordar los derechos de los consumidores en las programaciones de aula.

Dadas las diferentes metodologías posibles: globalizada, interdisciplinar, etc. Así como la posibilidad de trabajar disciplinarmente o en las sesiones de tutorías, no se pretende elaborar una unidad didáctica encuadrada curricularmente en un nivel y en un área concreta.

El profesorado, en función de la programación de aula y del proyecto curricular, podrá delimitar los aspectos relativos a metodología, disposición del espacio, temporalización y agrupamientos.

---

## 2.- GUIÓN TEMÁTICO.

---

Es la explicación ordenada de los contenidos que se trabajan.

El guión temático es un elemento que nos sirve para planificar actividades de iniciación-motivación con el alumnado. Tiene las siguientes funciones:

- Es una lista ordenada de los ideas que aparecen en el tema.
- Es un organizador previo en la medida que ofrece una perspectiva de los contenidos fundamentales.
- Proporciona referencias para trabajar el conocimiento.

1.- Consumidores.

2.- Situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión.

3.- ¿Qué sabemos sobre los derechos de los consumidores?.

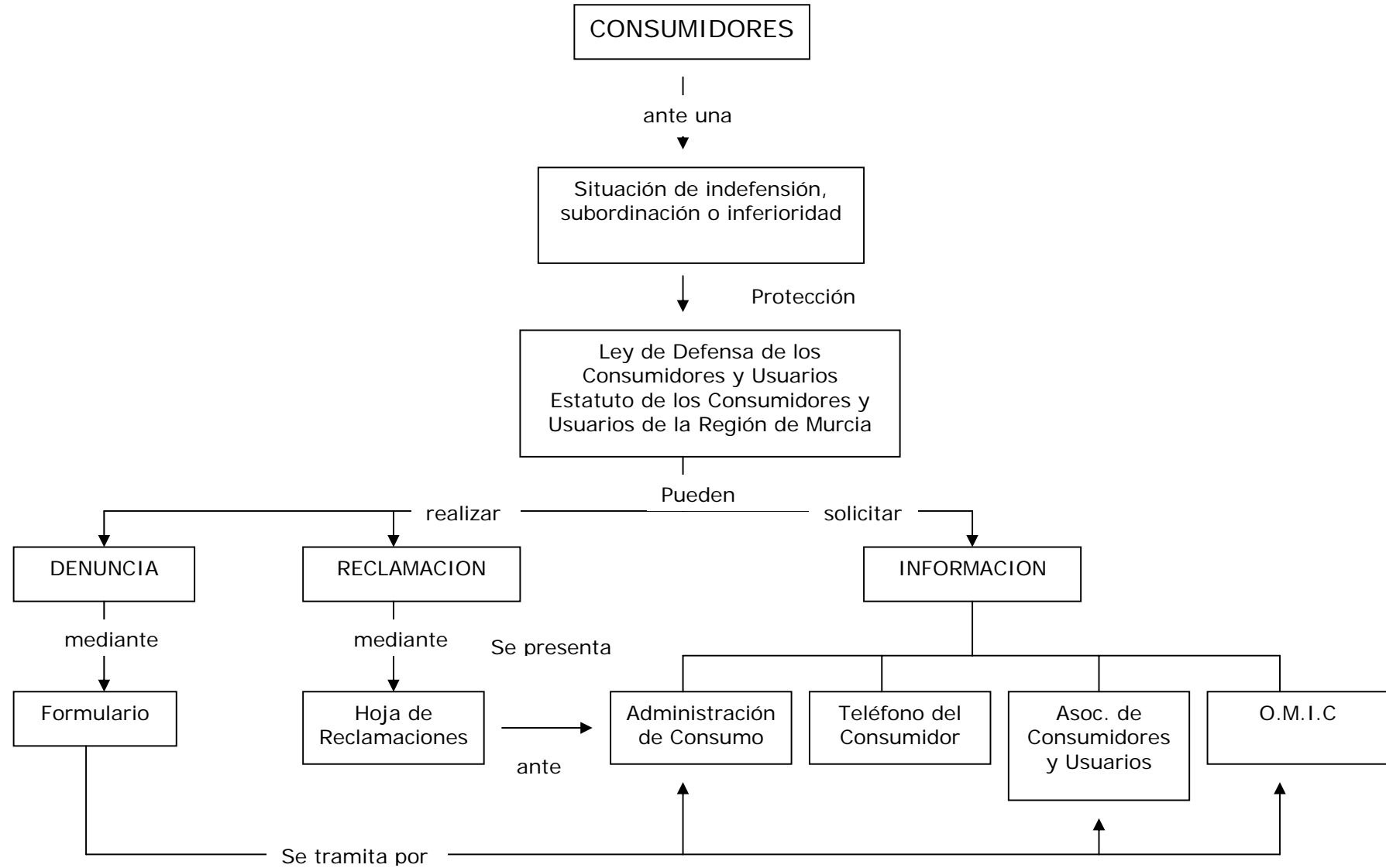
4.- Información a los consumidores.

5.- Reclamación de nuestros derechos.

6.- Procedimiento para la reclamación.

7.- Resolución de conflictos sobre consumo.

## MAPA CONCEPTUAL



### 3.- OBJETIVOS DIDÁCTICOS

- Adquirir conciencia sobre nuestra condición de consumidores.
- Conocer nuestros derechos como consumidores.
- Conocer y analizar las diferentes vías para reclamar nuestros derechos.
- Valorar las medidas que protegen a los consumidores.
- Utilizar técnicas de recogida de datos y sacar conclusiones sobre los resultados.
- Elaborar un cartel informativo sobre los derechos de los consumidores, teniendo en cuenta los elementos que lo componen.
- Utilizar procedimientos adecuados para obtener información, organizarla y exponerla a los demás oralmente y por escrito.
- Valorar el diálogo y la mediación en la resolución de los conflictos en temas de consumo.

### 4.- CORRESPONDENCIA DE OBJETIVOS DIDÁCTICOS

OBJETIVOS DIDÁCTICOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
Adquirir conciencia sobre nuestra condición de consumidores.	Identifica su condición de consumidor
Conocer nuestros derechos como consumidores.	-Conoce los derechos de los consumidores. -Emite opiniones sobre los derechos de los consumidores.
Conocer y analizar las diferentes vías para reclamar nuestros derechos.	-Identifica las diferentes vías para reclamar sus derechos.
Valorar las medidas que protegen a los consumidores.	-Muestra interés por las medidas que protegen a los consumidores
Utilizar técnicas de recogida de datos y sacar conclusiones sobre los resultados.	-Recoge los datos necesarios para elaborar conclusiones. -Obtiene la información pretendida a través de las encuestas y entrevistas elaboradas y realizadas.
Elaborar un cartel informativo sobre los derechos de los consumidores, teniendo en cuenta los elementos que lo componen.	-Comentarios sobre las características de la imagen, el slogan y los tipos de letra utilizados en la composición del cartel.
Utilizar procedimientos adecuados para obtener información, organizarla y exponerla a los demás oralmente y por escrito.	-Extrae información sobre los diferentes aspectos del derechos y defensa de los consumidores. -Distingue lo principal de lo accesorio. -Ordena y clasifica atendiendo a criterios lógicos. -Comunica adecuadamente tanto oral como por escrito
Valorar el diálogo y la mediación en la resolución de los conflictos en temas de consumo.	-Comportarse de acuerdo con actitudes de diálogo y mediación en la resolución de conflictos

---

## 5.- ACTIVIDADES

---

### Motivación

Preguntas en gran grupo sobre situaciones de consumo en la que ellos/as o sus padres no hallan quedado satisfechos con productos, bienes o servicios.

- ¿Qué hicieron?
- Reclamaron, no reclamaron, etc.

### Conocimientos previos

#### ¿Qué conocemos de los derechos de los consumidores?

Realizar una lectura individual del artículo 2 de la Ley 26/1984 de 19 de julio , General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Después de leer el texto, realiza las siguientes actividades:

- Escribe el significado de las palabras que aparecen en negrita.
- Realizar un coloquio en pequeño grupo sobre el tema: "¿Se respetan los derechos de los consumidores?. Las conclusiones a las que lleguéis las escribís en una hoja, para una posterior puesta en común.
- Elaborar un mural con los derechos de los consumidores.
- Elaborar slogans.
- Elaborar un cartel informativo sobre los derechos de los consumidores.

#### ¿Dónde podemos informarnos o reclamar?

- Preguntar en gran grupo: En caso de tener que realizar una consulta o reclamación donde la realizaríamos. Anotar los resultados en la pizarra.
- Elaborar por grupos, una encuesta sobre los lugares donde se puede recibir información o reclamar y el grado de utilización de los mismos.
- Aplicar la encuesta a personas de nuestro entorno.
- Recoger los datos, representarlos gráficamente y extraer conclusiones.
- Comunicar las conclusiones a resto de la clase

### Desarrollo

#### Donde y como solicitar información sobre consumo:

Programar una visita a:

- Una O.M.I.C.
- Una Asociación de Consumidores y Usuarios

Buscar información sobre la localización de la/las O.M.I.C.

- Situar en un mapa la localización
- Elaborar una carta solicitando una visita.

Diseñar una batería de preguntas sobre le trabajo que se desarrolla en la O.M.I.C.

Recoger información sobre:

- Los procedimientos de denuncia y/o reclamación.
- Los tipos de denuncias y/o reclamaciones más comunes.
- La Junta Arbitral de Consumo.

Obtener información sobre el teléfono del consumidor:

- Folleto informativo
- Portal Sanitario ( [www.murciasalud.es](http://www.murciasalud.es) )

#### Donde y como se puede reclamar

- La Hoja de reclamaciones
- En pequeños grupos inventar situaciones de consumo que puedan generar una reclamación.
- Elaborar en la pizarra una lista de las situaciones.
- Dramatizar una reclamación
- Complimentar adecuadamente una hoja de reclamación:
  - Leer atentamente las instrucciones que acompañan la hoja de reclamaciones.
  - Seguir el procedimiento.

#### Resolución de conflictos sobre consumo

- Obtener información sobre "La Junta Arbitral de Consumo"
- Analizar un Laudo Dirimente de la Junta Arbitral de Consumo



---

## 6.- EVALUACIÓN

---

La evaluación, entendida como el proceso de toma de decisiones para mejorar los procesos de enseñanza aprendizaje, necesita, de la elaboración y ejecución de un proceso. Por tanto tendrá un carácter procesal y continuo, adaptándose a las características del alumnado y se desarrollará en un proceso cualitativo y explicativo.

Las actividades de iniciación-exploración nos reflejarán los conocimientos previos, los errores conceptuales, los aspectos concretos que sobre los derechos de los consumidores tenga el alumnado. Las ideas previas dan respuesta a la pregunta: ¿Qué sabemos sobre....?

En las actividades de evaluación procesal se recogerán sistemáticamente, las informaciones referentes al proceso de enseñanza-aprendizaje, al desarrollo global de la unidad y la adecuación de sus elementos al contexto socio-cultural y educativo. Para ellos utilizaremos escalas de observación, fichas de seguimiento, etc.

La evaluación final se realizará a través de las producciones de alumnado en sus cuadernos de trabajo y las puestas en común que servirán para recoger las valoraciones en torno al trabajo desarrollado y los conocimientos adquiridos.

Los criterios de evaluación están en consonancia con los objetivos didácticos:

### **El alumnado:**

- Identifica su condición de consumidor.
- Conoce los derechos de los consumidores.
- Emite opiniones sobre los derechos de los consumidores.
- Identifica las diferentes vías para reclamar sus derechos.
- Muestra interés por las medidas que protegen a los consumidores.
- Recoge los datos necesarios para elaborar conclusiones.
- Obtiene la información pretendida a través de las encuestas y entrevistas elaboradas y realizadas.
- Comentarios sobre las características de la imagen, el slogan y los tipos de letra utilizados en la composición del cartel.
- Extrae información sobre los diferentes aspectos de los derechos y defensa de los consumidores.
- Distingue lo principal de lo accesorio.
- Ordena y clasifica atendiendo a criterios lógicos.
- Comunica adecuadamente tanto oral como por escrito.
- Comportarse de acuerdo con actitudes de diálogo y mediación en la resolución de conflictos.

---

## **7.-DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN LA LEY DE ORDENACIÓN DEL COMERCIO MINORISTA**

---

### EN GENERAL:

1. En todos los establecimientos comerciales se han de exhibir el horario adoptado, visible para el público incluso cuando estén cerrados.
2. Está prohibida la venta de mercancías por establecimientos cuya actividad sea principalmente la de realizar préstamos, en particular, entidades financieras. (Las actualmente iniciadas se permiten continuar hasta 17-7-96).
3. Los comerciantes tienen la obligación de vender la mercancía ofertada a cualquiera que cumpla las condiciones de adquisición, sin excepciones, forme parte de las instalaciones o decorado. Si no dispone de existencias suficientes para atender la demanda, se atenderá según el orden temporal de las solicitudes de compra.
4. Los comerciantes no podrán limitar la cantidad de artículos que pueden ser adquiridos por cada comprador ni podrán establecer precios más elevados por unidad de producto para las compras que superen un determinado volumen (ni suprimir reducciones o incentivos).
5. Las devoluciones de mercancías por motivos personales del comprador sólo será obligatorio aceptarlas por el comerciante si está pactado en el contrato de compraventa o anunciado públicamente por el establecimiento. En estos casos, el comprador no tendrá obligación de indemnizar por desgaste de uso.  
El plazo límite de devolución será el pactado o el anunciado, y en su defecto, siete días.  
En defensa del consumidor, se prohíbe al vendedor exigir la aceptación de efectos que garanticen un eventual resarcimiento en su favor para el caso de que se devuelva la mercancía.
6. En el caso de bienes de carácter duradero, el plazo mínimo de la garantía será de seis meses desde la entrega de la mercancía, salvo cuando la naturaleza del mismo lo impida.  
Junto con el documento de garantía el vendedor deberá entregar las Instrucciones de uso e instalación. El fabricante o importador debe asegurar la existencia de un adecuado servicio técnico, y el suministro de piezas de repuesto durante cinco años desde que deje de fabricarse el producto.  
Durante el plazo de garantía, el consumidor tendrá los derechos que figuren en el correspondiente documento, y como mínimo, a:
  - La reparación totalmente gratuita de los vicios a defectos originarios y los daños y perjuicios por ellos ocasionados.
  - Si la reparación efectuada no fuese satisfactoria, y el objeto no revistiese las condiciones óptimas para cumplir el uso a que estuviese destinado, tendrá derecho a la sustitución por otro de idénticas características o a la devolución del precio pagado.
7. El consumidor tiene derecho a que le entreguen recibo o factura de compra en cualquiera de los siguientes supuestos:
  - Siempre que la solicite
  - Cuando la entrega de la mercancía sea posterior a la compra
  - Cuando tenga derecho a devolver la mercancía por motivos personales
8. El derecho de recuperación de los géneros entregados por el consumidor



9. Los precios de venta de los artículos son libremente determinados por el vendedor, salvo los casos excepcionales de precios intervenidos por el Gobierno del Estado.

#### PROMOCIÓN DE VENTAS:

1. Son actividades de promoción de ventas las rebajas, los saldos, las liquidaciones, la venta directa y las ventas en promoción y con obsequio.
2. Los anuncios de estas actividades deberán especificar la duración, y en su caso las reglas aplicables.
3. Siempre que se ofertan artículos con reducción de precio debe figurar el precio anterior junto al reducido, o el anuncio genérico de una reducción porcentual de un conjunto de artículos marcados con el precio anterior.
4. Se prohíbe la venta realizada por el procedimiento llamado "en cadena o piramidal" y cualquier otro análogo, consistente en ofrecer productos o servicios al público a un precio inferior a su valor de mercado o de forma gratuita, a condición de que se consiga la adhesión de otras personas.
5. En rebajas, queda prohibido ofertar artículos deteriorados o adquiridos por el comercio con objeto de ser vendidos en rebajas.
6. En saldos, la venta de artículos deteriorados deberá anunciar precisa y ostensiblemente tal circunstancia.
7. Los anuncios de ventas en liquidación deberán indicar la causa y durarán un máximo de tres meses, y hasta un año en el caso de cesación total de actividad.
8. En las ventas con sorteo o concurso la entrega al agraciado con un premio no se encuentra condicionada a la adquisición de determinados productos o servicios.
9. La venta directa al consumidor por fabricante o mayorista sólo será intocable cuando los precios ofertados sean los mismos que apliquen a otros comerciantes.

#### VENTAS ESPECIALES

1. Son ventas especiales, las ventas a distancia, las ambulantes, las automáticas y las subastas.
2. Son contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil, relativos tanto a productos como a servicios, los celebrados a domicilio, en el centro de trabajo del consumidor, en excursiones organizadas al efecto y las ventas a distancia a través de medios de comunicación (teléfono, televisión, correo, etc...). En estos supuestos, el consumidor tiene el derecho unilateral de revocar el contrato y devolver la mercancía, libremente, sin justificación alguna, en plazo de siete días desde su recepción, sin gasto alguno aún utilizando el producto. Se exceptúan los contratos inferiores a 8.000 ptas., bienes inmuebles, seguros, valores inmobiliarios, contratos ante Notario y alimentación y artículos de hogar, entre otros.

Existen peculiaridades para las ventas a distancia:

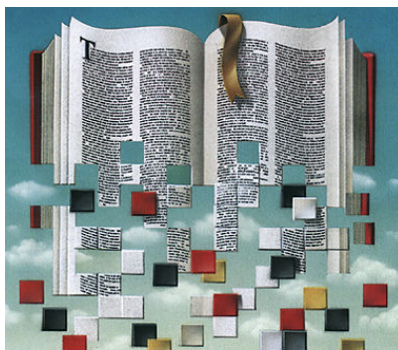
- Las excepciones al régimen de revocación en siete días son similares a las expuestas, destacando que no quedan excluidas las ventas inferiores a 8.000 ptas.
  - La revocación del contrato de adquisición realizado con financiación a crédito supondrá la resolución de éste.
  - Los gastos de devolución corren de cuenta del comprador.
  - El pedido debe servirse en 30 días desde su recepción por el vendedor, salvo indicación en otro sentido.
3. Queda prohibido enviar al consumidor mercancías no pedidas. En éste caso, el receptor deberá guardarlas a disposición del remitente un mes desde que le comunique el hecho, teniendo el derecho a una indemnización por depósito del 10 % de su valor o a hacerlas suyas si no las retira el vendedor en ese plazo o las pretende retirar sin abonar la indemnización.
4. Las máquinas de venta de productos o servicios deberán indicar el precio, moneda que admite, instrucciones de uso, dirección y teléfono para reclamaciones.

---

## 8.- DOCUMENTACIÓN

---

- LEY 4/1996, de 14 Junio, del Estatuto De los Consumidores Y Usuarios de la Región de Murcia (BOE de 2 de octubre de 1996, núm. 238/1996; BO. Región de Murcia de 25 de junio de 1996, núm. 146/1996)
- Real Decreto nº 31/1999, de 20 de mayo, por el que se regulan las Hojas de Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia (BORM Nº 122. 29.5.99) (Corrección de errores BORM 136. 16.6.99)
- Decreto 8/1999, de 4 de febrero, por el que se regula el Registro de las Oficinas de Información al Consumidor y Usuario de la Región de Murcia. BORM 25 Febrero 1999
- Real Decreto 287/1991 de 8 de marzo por el que se aprueba el Catálogo de Productos, Bienes y Servicios a determinados efectos de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (BOE 12 marzo 1991)
- Dirección General de Consumo: Red Regional de Oficinas del Consumidor de la Región de Murcia.
- Dirección General de Consumo: Relación de Asociaciones de Consumidores de la Región de Murcia.



## 5. ESTATUTO DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA REGIÓN DE MURCIA

DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO



## **LEY 4/1996, DE 14 JUNIO, DEL ESTATUTO DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA REGIÓN DE MURCIA**

(BOE de 2 de octubre de 1996, núm. 238/1996; BO. Región de Murcia de 25 de junio de 1996, núm. 146/1996)

### **EXPOSICION DE MOTIVOS**

El artículo 51 de la Constitución Española, apartados 1 y 2, dispone que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos, así como que promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la ley establezca.

Con el fin de dar cumplimiento al citado mandato constitucional, se aprobó la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, que establece un marco legal general, el cual, para cumplir con sus objetivos (establecer procedimientos eficaces para la defensa de los consumidores y usuarios, favorecer el movimiento asociativo en este campo, etcétera), viene siendo desarrollado por normas de carácter estatal, y cada vez en mayor grado por otras de ámbito autonómico en relación con la evolución que el proceso de traspaso de competencias ha tenido.

La Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en virtud de lo dispuesto en el artículo 11.10 de su Estatuto de Autonomía, asume la función ejecutiva en materia de comercio interior y defensa de los consumidores en los términos establecidos en las leyes y normas reglamentarias que en desarrollo de su legislación dicte el Estado.

El Real Decreto 4165/1982, de 29 de diciembre, sobre transferencias de funciones y servicios de la Administración del Estado a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia en materia de disciplina de mercado, atribuye a esta última las funciones inherentes a las infracciones administrativas en materia de disciplina de mercado cometidas en el ámbito territorial de la Región.

La Ley Orgánica 4/1994, de 24 de marzo, de Reforma del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, confiere a nuestra Comunidad Autónoma en el marco de la legislación básica del Estado, y, en su caso, en los términos que la misma establezca, el desarrollo legislativo y la ejecución de la defensa del consumidor y usuario, de acuerdo con las bases y ordenación de la actividad económica general de la política del Estado, las bases y coordinación general de la sanidad, en los términos de lo dispuesto en los artículos 38 y 131, y en los números 11, 13 y 16 del apartado 1 del artículo 149 de la Constitución.

Además en esta materia hemos de tener presente, entre otras disposiciones legales, las siguientes:

- a) Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad.
- b) Ley 22/1994, de 6 de julio, de Responsabilidad Civil por Daños Causados por productos defectuosos.
- c) Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Normas Reguladoras de Crédito al Consumo.

El ejercicio de esta competencia exige el establecimiento de un marco normativo regional al más alto nivel jerárquico que sistematice los mecanismos y medidas de defensa del consumidor y usuario, a desplegar por las administraciones públicas de la Región de Murcia.

Del mismo modo, una norma de rango legal resulta el instrumento jurídico adecuado para plasmar determinadas previsiones, como son las referentes al deber de colaboración de los ciudadanos ante las actuaciones inspectoras, a la potestad sancionadora de la Administración y a la necesaria coordinación entre las diferentes administraciones públicas, tanto por exigencias constitucionales como por la aplicación de los criterios de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

La presente Ley pretende conseguir un elevado grado de protección de los consumidores y usuarios, entendidos éstos en la estricta concepción que se va imponiendo en España y en la legislación europea, y ello mediante fórmulas de participación y colaboración con todos los agentes sociales, principalmente con las organizaciones de consumidores y usuarios, y mediante fórmulas de coordinación a todos los niveles.

Por ello, el objetivo prioritario de la Ley es el de conjugar el necesario protagonismo de los ciudadanos en la promoción de una política de consumo racional, con la defensa de los productos y servicios que se ofrecen, dentro de un marco de abordaje integral de los medios y fines que se habilitan para ello.

La Ley se estructura en tres títulos. El primero está dedicado a las disposiciones generales. El título II a las acciones públicas a desarrollar en cada uno de los supuestos que constituyen los derechos esenciales de los consumidores y usuarios, conteniendo precisiones concretas en desarrollo de las formulaciones básicas estatales, sin pretender reiterar los preceptos de la Ley 26/1984 más allá de lo estrictamente necesario para asegurar la inteligibilidad del texto. El Título III, que desarrolla las infracciones y sanciones en materia de consumo y la potestad sancionadora de la Administración, cierra el círculo normativo en el que se mueven todas las relaciones jurídicas referidas a la defensa del consumidor y usuario.

## TITULO I

### Disposiciones generales

1. Objeto. La presente Ley tiene por objeto la defensa y protección de los consumidores y usuarios y el establecimiento de los principios y normas para la mejora de la calidad de vida de quienes ostenten tal condición en el territorio de la Región de Murcia.

2. Definición de consumidor y usuario. A los efectos de la presente Ley se consideran consumidores y usuarios las personas físicas o jurídicas de cualquier nacionalidad o residencia que, como destinatarios finales, adquieran, utilicen o disfruten productos, bienes y servicios para su consumo o uso particular, familiar o colectivo, en el territorio de la Región de Murcia, siempre que el proveedor tenga carácter empresarial o profesional o sea la propia Administración pública.

3. Derechos de los consumidores y usuarios. Son derechos esenciales de los consumidores y usuarios los siguientes:

1. La protección frente a los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad, concebida aquélla de forma integral, incluyendo, por tanto, los riesgos que amenacen al medio ambiente y a la calidad de vida.

2. La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.

3. La información y la educación en materia de consumo.

4. La representación, a través de sus organizaciones, para la defensa de sus intereses y la participación y la consulta en las materias que les afecten.

5. La protección jurídica, administrativa y técnica y la reparación e indemnización de daños y perjuicios sufridos.

4. Colectivos especiales. Los colectivos de consumidores y usuarios que, por circunstancias especiales, se encuentran en una posición de inferioridad, subordinación, indefensión o desprotección más acusada, serán objeto de actuaciones específicas en el marco de lo dispuesto en la presente Ley, en especial los niños y adolescentes, las mujeres gestantes, las personas mayores, los enfermos, los discapacitados y los inmigrantes.

5. Irrenunciabilidad. Quedan prohibidos la renuncia previa al ejercicio de derechos e intereses reconocidos en la presente Ley y reglamentos de desarrollo y los pactos que tengan por objeto la exclusión de su aplicación, que, en todo caso, serán nulos de pleno derecho.

## TITULO II

### **Protección jurídica, administrativa y técnica de los derechos del consumidor y usuario**

#### **CAPITULO I**

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

**6.** Requisitos de los productos, bienes y servicios. 1. Los productos, bienes y servicios puestos en el mercado a disposición de los consumidores y usuarios no implicarán riesgos para su salud o seguridad.

2. los productores e importadores quedan obligados a comercializar únicamente productos, bienes y servicios seguros.

3. los distribuidores deberán actuar con diligencia para contribuir a la comercialización de productos, bienes y servicios seguros, en particular absteniéndose de comercializar aquellos respecto de los cuales conozcan o deban conocer que no son seguros, observando las normas de manipulación, envasado, transporte y conservación, y transmitiendo correctamente la información sobre riesgos.

**7.** Producto seguro. Por producto seguro se entenderá el que se ajusta con idoneidad a las disposiciones específicas sobre seguridad, a los reglamentos o normas de calidad que le resulten de aplicación. En defecto de tales normas, se entenderá por producto seguro aquel que, en condiciones de utilización normales o razonablemente previsibles, incluida la duración, no presente riesgo alguno o únicamente riesgos mínimos, compatibles con el uso del producto y considerados admisibles dentro del respeto de un elevado nivel de protección de la salud y de la seguridad de las personas, teniendo en cuenta, en particular, los siguientes elementos:

a) Características del producto, y entre ellas, su composición, embalaje e instrucciones para su montaje y mantenimiento.

b) Efectos sobre otros productos cuando, razonablemente, se pueda prever la utilización del primero junto con los segundos.

c) Presentación del producto, etiquetado, instrucciones de uso y eliminación, así como cualquier otra información del productor.

d) Colectivos de consumidores y usuarios que estén en condiciones de mayor riesgo en la utilización del producto. En particular, los indicados en el artículo 4.

## **CAPITULO II**

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

**8.** Contenido. Las administraciones públicas de la Región de Murcia con competencia en materia de defensa del consumidor y usuario promoverán acciones que aseguren el respeto de los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios y, en particular, las encaminadas a garantizar:

- a) La entrega de recibo o documento acreditativo de las operaciones realizadas, debidamente desglosado, en su caso.
- b) La entrega de presupuesto previo a la operación que indique, necesariamente, su plazo de validez.
- c) La entrega de resguardo de depósito de bienes proporcionados por el consumidor y usuario, como consecuencia de una operación concertada.
- d) La entrega del documento de garantía cuando sea obligado.
- e) La tenencia de hojas de reclamaciones en todos los establecimientos y su entrega cuando sea exigida por el consumidor y usuario.
- f) La exposición pública y visible de los precios y tarifas, junto a los productos, bienes y servicios ofertados.
- g) La prohibición del corte del suministro de servicios públicos de prestación continua, sin constancia fehaciente de recepción previa por el consumidor y usuario de una notificación concediéndole plazo suficiente para subsanar el motivo que pueda esgrimirse como fundamento del corte y sin las previas autorizaciones administrativas o judiciales que, en su caso, puedan proceder. La citada prohibición incluye, en particular, los servicios de agua potable, electricidad, teléfono y gas, y no estará referida a los cortes de suministro de carácter general por averías, reparaciones u otros análogos.
- h) La prohibición de publicidad ilícita.
- i) La inexistencia de contrataciones que contengan cláusulas abusivas o contra la buena fe y el justo equilibrio de las contraprestaciones.
- j) La prohibición de comercialización de productos en los que no se asegure la existencia de repuestos y el adecuado servicio técnico cuando sean obligatorios.
- k) La eliminación de los métodos especiales de venta que limiten la libertad de elección del consumidor y usuario.
- l) La prohibición de acciones que provoquen inexactitud en precio, peso o medida.



## **CAPITULO III**

### **Derecho a la información y a la educación**

**9. Información en productos.** 1. Los bienes, productos y, en su caso, los servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios deberán incorporar, llevar consigo o permitir de forma cierta y objetiva una información veraz, eficaz y suficiente sobre sus características esenciales.

2. Los productores, importadores, distribuidores y suministradores quedan obligados a comercializar únicamente productos, bienes y servicios que contengan dicha información.

**10. Oficinas de información.** 1. Las administraciones públicas, con competencia en materia de defensa del consumidor y usuario, fomentarán la creación de Oficinas de Información al Consumidor y Usuario, de titularidad pública o de las Organizaciones de Consumidores y Usuarios que presten o puedan en el futuro prestar sus servicios o realicen sus actividades en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

2. Se creará, dentro de la Consejería competente, una Oficina Regional de Información al Consumidor y Usuario, con la finalidad fundamental de atender a los ciudadanos de localidades donde no existan oficinas de información al consumidor y usuario de otro tipo.

3. Igualmente, se establecerá un Registro de Oficinas de Información al Consumidor y Usuario de la Región de Murcia, que dependerá de la Consejería competente en la materia, en el que deberán inscribirse las oficinas del consumidor y usuario que existan en la Región de Murcia.

**11. Campañas de difusión e información.** 1. Las administraciones públicas con competencia en materia de defensa del consumidor y usuario, llevarán a cabo acciones o campañas orientativas de difusión de información referida a los derechos y deberes de los consumidores y usuarios y los medios para ejercerlos, promoviendo especialmente la existencia de espacios y programas divulgativos sobre consumo en los medios de titularidad pública y privada, especialmente en los dependientes de la Administración Regional.

2. La Comunidad Autónoma fomentará, en colaboración con las organizaciones empresariales, la existencia de distintivos para productos, bienes y servicios de la Región, caracterizados por incorporar un elevado nivel de calidad.

**12. Educación.** Las administraciones públicas con competencia en materia de defensa del consumidor y usuario, adoptarán las medidas necesarias para hacer efectivo el derecho a la educación en materia de consumo, que se orientará hacia la formación integral de la persona, fomentando prioritariamente:

1. La inclusión de la educación del consumidor y usuario, en todos los ciclos y niveles de la educación obligatoria, y, en la medida de lo posible, en los de educación no obligatoria.

2. La formación permanente en materia de consumo del personal docente.

3. La elaboración y publicación de materiales didácticos de apoyo a la educación y formación de los consumidores y usuarios.

**13. Formación.** Las administraciones públicas con competencia en materia de defensa del consumidor y usuario potenciarán la formación permanente en materia de consumo del personal que ejerza funciones de información, inspección, control de calidad o cualquier otra responsabilidad, en aplicación de la presente Ley.

## **CAPITULO IV**

### **Derecho a la representación, participación y consulta**

**14. Organizaciones de consumidores y usuarios.** Las administraciones públicas con competencia en la materia fomentarán y apoyarán las organizaciones y asociaciones de consumidores y usuarios constituidas según la legislación vigente, como vehículos idóneos para la defensa y representación de los intereses que le son propios, y, a través de ellas, ejercerán los consumidores y usuarios los derechos de participación y consulta.

**15. Registro.** Se creará un Registro de Organizaciones de Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia, que dependerá de la Consejería competente en materia de defensa del consumidor y usuario. Reglamentariamente se determinarán los requisitos de inscripción y los derechos y obligaciones de las organizaciones inscritas.

**16. Participación.** Las administraciones públicas con competencia en la materia fomentarán fórmulas para la participación activa de las organizaciones de consumidores y usuarios en el desarrollo de programas conjuntos en defensa del consumidor y usuario, en cumplimiento de la presente Ley.

**17. Consejos de consumo.** 1. Las administraciones públicas con competencia en la materia de defensa del consumidor y usuario fomentarán la creación de consejos de consumo como órganos colegiados de carácter consultivo con representación de los sectores interesados y, en todo caso, de las organizaciones de consumidores y usuarios más representativas de su respectivo ámbito territorial, a través de los cuales se canalizará su participación en las políticas públicas de defensa del consumidor y usuario.

2. Existirá el Consejo Asesor Regional de Consumo, cuya composición, funciones y régimen de funcionamiento se establecerá reglamentariamente.

**18. Consulta.** 1. Las organizaciones de consumidores y usuarios serán oídas preceptivamente en consulta en el procedimiento de elaboración de proyectos de ley y de disposiciones administrativas de carácter general que afecten a los intereses que representan y para la fijación de precios y tarifas sujetos a control de las administraciones públicas de la Región de Murcia.

2. En caso de existir consejos de consumo, el derecho de consulta se ejercerá preferentemente a través de los mismos.

**19. Principios de actuación.** Las organizaciones de consumidores y usuarios ajustarán sus actuaciones a los principios de buena fe, lealtad y diligencia, no pudiendo divulgar datos que no se encuentren respaldados por acreditaciones, resultados analíticos o controles de calidad suficientemente contrastados sin perjuicio de su derecho a presentar las denuncias que estimen oportunas.

## **CAPITULO V**

### **Protección jurídica y reparación de daños y perjuicios**

**20.** Actuaciones de protección. Las Administraciones Públicas, en el ámbito de sus competencias, adoptarán las medidas adecuadas para equilibrar las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que pueda encontrarse el consumidor y usuario, individual o colectivamente. Sin perjuicio de las que en cada caso resulten oportunas, procederán las siguientes actuaciones:

1. Creación de oficinas de información al consumidor y usuario en los términos del artículo 10 de la presente Ley.
2. Realización de campañas de difusión e información en los términos del artículo 11 de la presente Ley.
3. Realización de actuaciones de inspección y control de calidad de productos, bienes y servicios, en particular de aquellos considerados como de uso o consumo común, ordinario y generalizado y de aquellos que sean objeto de un mayor número de reclamaciones, quejas o denuncias.
4. Retirada, inmovilización o suspensión de comercialización de productos, bienes y servicios, o cualquier otra medida cautelar proporcionada, mediante procedimientos eficaces, cuando existan riesgos para la salud y seguridad o grave riesgo de perjuicio para los intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios. En prevención de estos riesgos, la Administración competente podrá imponer condiciones previas a la comercialización y exigir que consten las advertencias pertinentes sobre los riesgos que conlleven el uso o consumo de los productos, incluso mediante la publicación de avisos especiales, condiciones y advertencias, que deberán ser adecuados a la intensidad del riesgo.
5. Fomento de servicios destinados a la solución amistosa de los conflictos privados de los consumidores y usuarios, principalmente a través del ejercicio de funciones de mediación y conciliación por las oficinas de información al consumidor y usuario por las organizaciones de consumidores y usuarios, y participando las administraciones públicas de la Región de Murcia en el desarrollo del Sistema Arbitral de Consumo, de conformidad con la legislación vigente en la materia.
6. Potenciación de la coordinación entre las diversas administraciones públicas con competencia en la ejecución de la presente Ley y de la cooperación técnica y jurídica con centros y entidades colaboradoras.
7. Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en el ámbito de sus competencias, propiciarán que las entidades o empresas públicas que dependan de ellas y las entidades o empresas privadas que gestionen servicios públicos, establezcan en sus contratos, la opción de acogerse al sistema arbitral de consumo para resolver los conflictos y las reclamaciones derivadas de la prestación de servicios a los consumidores y usuarios.

**21.** Daños y perjuicios. Los consumidores y usuarios tienen derecho a la indemnización por los daños y perjuicios sufridos, de acuerdo con la legislación vigente.

**22.** La actuación inspectora. 1. Las Administraciones Públicas de la Región de Murcia con competencias en materia de defensa del consumidor y usuario, desarrollarán actuaciones de inspección integral y control de calidad sobre los bienes, productos y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios, para comprobar que se adecuan a la legalidad en cuanto a sus características técnicas, higiénico-sanitarias, de seguridad y comerciales, y que se ajustan razonablemente a las expectativas que pueden motivar su adquisición, derivadas de la descripción realizada en su presentación, publicidad, precio y otras circunstancias.

2. Para su realización, los órganos de la Administración regional y las entidades locales actuarán coordinadamente, aunando sus recursos de inspección y control. Reglamentariamente se determinarán el procedimiento de la inspección y las fórmulas que adoptará esta coordinación.

3. Las actuaciones de inspección se realizarán preferentemente sobre aquellos bienes, productos y servicios considerados como de uso o consumo común, ordinario y generalizado y las modalidades de la actuación inspectora podrán ser:

a) De control del mercado, verificando el cumplimiento de las obligaciones y deberes impuestos a productores, importadores, distribuidores y suministradores por la legislación vigente.

b) De investigación de mercado, destinadas a la obtención de información y datos que permitan conocer y realizar estudios de mercado y determinar sectores de los que pudieran derivar riesgos respecto del consumidor y usuario.

c) De asesoramiento e información a los agentes del mercado, favoreciendo el cumplimiento de las normativas y la extensión de buenas prácticas comerciales y fabriles que redunden en beneficio del consumidor y usuario.

**23.** Estatuto de la Inspección de Consumo. 1. El personal de la Inspección de Consumo se identificará como tal cuando se encuentre en el ejercicio de sus funciones y tendrá la consideración de Agente de la Autoridad a todos los efectos, particularmente respecto de la responsabilidad administrativa y penal de quienes ofrezcan resistencia o cometan atentados o desacato contra ellos, de hecho o de palabra, en actos de servicio o con motivo de los mismos. Los hechos o circunstancias por ellos constatados gozarán de presunción de veracidad, salvo prueba en contrario.

2. El personal de la Inspección de Consumo podrá requerir la exhibición y aportación de la documentación industrial, mercantil y contable que la Ley obligue a tener cumplimentada y resulte necesaria para el ejercicio de sus funciones, así como acceder directamente a los locales y dependencias en los que se realicen actividades de trascendencia para los consumidores y usuarios.

3. El personal de la Inspección de Consumo, podrá solicitar el apoyo, concurso, auxilio y protección de cualquier otra autoridad o sus agentes, que resulte precisa para el ejercicio de sus funciones, y ésta deberá prestarlo.

4. Las personas físicas y jurídicas requeridas por el personal de la Inspección de Consumo tienen la obligación de consentir y facilitar las actuaciones inspectoras, de exhibir, suministrar y facilitar obtención de copia de la información requerida, de permitir la práctica de toma de muestras mediante el procedimiento que se establezca reglamentariamente y de facilitar cualquier otro tipo de actuación dirigida al cumplimiento de sus funciones.

5. La Administración indemnizará el valor del coste de las muestras tomadas en el ejercicio de la función inspectora y demás gravámenes que la misma pueda producir, salvo que se detectara infracción de la presente Ley, en cuyo caso, podrá exigirse del responsable el pago de los gastos ocasionados, además de la sanción que se le imponga.

6. Las facultades de la inspección se ejercerán de modo proporcionado, perturbando sólo en lo imprescindible la actividad laboral y empresarial, quedando obligada a guardar estricto sigilo profesional de la información que obtengan. Sin perjuicio de responsabilidades de otro tipo, la inobservancia del principio de proporcionalidad constituirá infracción disciplinaria grave, y la inobservancia del sigilo profesional supondrá infracción muy grave.

**24. Red de laboratorios.** El Gobierno Regional, en coordinación con los Municipios que lo soliciten, colaborará en el establecimiento de una red de laboratorios en los que se realicen las pruebas periciales analíticas, ensayos y controles de calidad sobre los productos de consumo.

## TITULO III

### Infracciones y sanciones

#### CAPITULO I

##### Tipificación de las infracciones

**25. Infracciones por alteración, adulteración, fraude o engaño.** Son infracciones por alteración, adulteración, fraude o engaño las siguientes:

1. La elaboración, la distribución o el suministro y la venta de productos o bienes a los que se haya adicionado o sustraído cualquier sustancia o elemento para variar su composición, su estructura, su peso o su volumen, en detrimento de sus cualidades; para corregir defectos mediante procesos o procedimientos no autorizados, o para encubrir la inferior calidad, la alteración o el origen de los productos utilizados.

2. El incumplimiento de las disposiciones administrativas sobre la prohibición de comercializar, distribuir o suministrar determinados productos, bienes o servicios, y la comercialización, distribución o suministro de los que precisen autorización administrativa y no la posean.

3. La presencia en el mercado de productos, bienes o servicios que incumplan las normas relativas al origen, la calidad, la composición, la cantidad, el peso o la medida, y la presentación de los mismos mediante envases, etiquetas, rótulos, cierres, precintos o cualquier información o publicidad que induzca a engaño o confusión, o que oculte su verdadera naturaleza.

4. La alteración de la composición de bienes y productos destinados al mercado con respecto a la normativa vigente, a las correspondientes autorizaciones administrativas o a las declaraciones registradas.

5. El incumplimiento en la prestación de todo tipo de servicio, de las condiciones de calidad, cantidad, intensidad o naturaleza, de conformidad con la normativa vigente o las condiciones en que se ofrece al mercado.

6. El incumplimiento de la normativa vigente en materia de reparación de bienes de consumo duraderos, la insuficiencia de asistencia técnica o inexistencia de piezas de repuesto dentro de las exigencias dispuestas por la normativa vigente.
7. La no asunción o incumplimiento de la garantía entregada al consumidor y usuario en el momento de la adquisición de bienes o servicios.
8. La no entrega de garantía escrita o entrega de garantía escrita que no respete los requisitos mínimos, dispuestos por la normativa vigente, en la adquisición de bienes o suministro de servicios que obligatoriamente conlleven su entrega.
9. La oferta de productos, bienes o servicios mediante publicidad o información, de cualquier clase y por cualquier medio, en que se les atribuya calidades, características, comprobaciones, certificaciones o resultados que difieran de los que realmente tienen o puedan obtenerse, y toda la publicidad que, de cualquier forma, incluida la presentación de los mismos, induzca a error o sea susceptible de inducir a error a las personas a las que se dirige.
10. La utilización en las etiquetas, envases o propaganda de nombres, clase, indicaciones de procedencia u otras que no correspondan al producto, bien o servicio, e induzcan a confusión al consumidor y usuario.
11. La oferta de premios o de regalos, si el coste de los mismos ha repercutido en el precio de la transacción, si se compensa la ventaja ofrecida o se disminuye la calidad o la cantidad del objeto principal de la transacción, y si, de cualquier otra forma, no recibe el consumidor y usuario, real y efectivamente lo que se le ha prometido en la oferta.
12. La falta de garantía de los bienes o servicios ofrecidos como premio u obsequio, o la minoración de la misma respecto a la que es exigible según la normativa vigente para los mismos tipos de bienes o servicios que los obsequiados.
13. La minoración en las prestaciones cuando se ofrezcan mejores condiciones y formas de pago de los productos, bienes o servicios.

**26.** Infracciones en materia de transacciones comerciales y condiciones técnicas de venta y en materia de precios. Son infracciones en materia de transacciones comerciales y condiciones técnicas de venta y en materia de precios:

1. La venta de bienes o la prestación de servicios a precios superiores a los máximos legalmente establecidos, a los precios comunicados, o a los precios anunciados o a los presupuestados al consumidor y usuario, y, en general, el incumplimiento de las disposiciones o las normas vigentes en materia de precios y márgenes comerciales.
2. La ocultación al consumidor y usuario de parte del precio o mediante rebajas en la cantidad o la calidad reales respecto a las prestaciones aparentemente convenidas.
3. La realización de transacciones en que se imponga al consumidor y usuario la condición expresa o tácita de comprar una cantidad mínima de productos no solicitados, distintos de los que son objeto de la transacción, o bien, la condición de prestarle un servicio no solicitado u ofrecido.
4. La intervención en la venta de productos y bienes o en la prestación de servicios sujetos a regulación, de cualquier persona, firma o empresa que suponga la aparición de un nuevo grado intermedio dentro del proceso habitual de distribución, siempre que ello constituya o propicie un aumento no autorizado de los precios o de los márgenes comerciales máximos fijados.

5. El acaparamiento y la retirada injustificada de materias, productos, bienes o servicios destinados directa o indirectamente al suministro o a la venta, con perjuicio directo o inmediato para el consumidor y usuario.

6. La negativa injustificada a satisfacer las demandas del consumidor y usuario, de los expendedores o de los distribuidores, y cualquier tipo de discriminación respecto a las demandas referidas.

7. La no entrega de presupuesto previo, documento acreditativo de la operación, resguardo de depósito, factura o comprobante de la venta de productos y bienes o de la prestación de servicios, en los casos que sea preceptivo o cuando lo solicite el consumidor y usuario.

8. El corte del suministro de servicios públicos al abonado sin respetar lo dispuesto en el artículo 8.1 g).

**27.** Infracciones en materia de normalización, documentación y condiciones de venta y en materia de suministros o de prestación de servicios. Son infracciones en materia de normalización, documentación y condiciones de venta y en materia de suministros o de prestación de servicios:

1. El incumplimiento de las disposiciones relativas a la normalización y a la tipificación de los productos, bienes o servicios que se comercialicen o existan en el mercado.

2. El incumplimiento de las disposiciones de ordenación sobre requisitos para la apertura de establecimientos comerciales o de servicios y para el ejercicio de actividades mercantiles, cualquiera que sea su naturaleza.

3. El incumplimiento de las disposiciones administrativas que prohíben la venta de ciertos productos, bienes o servicios en determinados establecimientos o a determinadas personas.

4. El incumplimiento de las disposiciones que regulan el mercado de precios, el etiquetado, el envasado y la publicidad sobre productos, bienes y servicios.

5. El incumplimiento de las disposiciones sobre utilización de marchamos, contrastes, precintos y contramarcas en los productos puestos a disposición del mercado.

6. El incumplimiento, con relación a la protección del consumidor y usuario, de las normas relativas a documentación, información, libros o registros establecidos obligatoriamente para el adecuado régimen y funcionamiento de la empresa, la instalación o el servicio, en particular la no tenencia o no facilitación al consumidor y usuario de hoja de reclamaciones.

7. El incumplimiento de las disposiciones sobre seguridad de los productos, bienes y servicios puestos a disposición en el mercado, cuando ello afecte al consumidor y usuario o pueda suponer un riesgo para el mismo.

8. El incumplimiento de la normativa vigente que regule todo tipo de ventas especiales y actividades de promoción de ventas cuando afecten al consumidor y usuario.

**28. Otras infracciones. También son infracciones:**

1. La negativa o la resistencia a suministrar datos o a facilitar la información requerida por las autoridades competentes o sus agentes, en orden al cumplimiento de las funciones de información, vigilancia, investigación e inspección en relación con las materias a que se refiere la presente Ley, el suministro de información inexacta o de documentación falsa, así como el incumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 23 de la presente Ley.
2. La coacción, la amenaza, la represalia y cualquier otra forma de presión ejercida sobre los funcionarios encargados de las actuaciones a que se refiere la presente Ley, o bien, a las empresas, a los particulares o a las entidades representativas de consumidores y usuarios y comerciantes que hayan iniciado o pretendan iniciar cualquier acción legal o que participen en procedimientos ya incoados.
3. La manipulación, el traslado y la desaparición, o bien, la disposición en cualquier forma no autorizada legalmente, de las muestras depositadas reglamentariamente o de la mercancía intervenida por los funcionarios competentes como medida cautelar.
4. La falta de toda la documentación reglamentaria exigida, o de parte de la misma, o el hecho de llevarla defectuosamente, cuando afecte a la determinación de los hechos imputados o a la calificación de los mismos.
5. En general, el incumplimiento de cualesquiera de las obligaciones establecidas en la presente Ley.

## **CAPITULO II**

### Clasificación de las infracciones

**29. Infracciones leves.** 1. Son infracciones leves las tipificadas por los artículos 27 y 28, en los siguientes supuestos:

- a) Cuando en la aplicación, la variación o el marcado de precios o de márgenes comerciales se aprecien variaciones de escasa cantidad o de simple negligencia con relación a los aprobados por los organismos administrativos o con relación a los comunicados, los presupuestados o los anunciados al público.
  - b) Cuando se trate de simples irregularidades en la observación de las reglamentaciones relativas al mercado, sin trascendencia directa para los consumidores y usuarios.
  - c) Cuando se corrijan los defectos, si el incumplimiento es relativo a la normativa sobre el ejercicio de actividades objeto de esta Ley, siempre que de dicho incumplimiento no se hayan derivado perjuicios directos a terceros.
2. También se considerarán infracciones leves las del artículo 26, cuando, por su escasa entidad o trascendencia, se produzca una desproporción manifiesta entre la sanción a imponer y la infracción cometida y, en general, todas aquellas infracciones no calificadas de graves o muy graves por la presente Ley.



**30. Infracciones graves.** 1. Las infracciones tipificadas por el artículo 25 son graves, sin perjuicio de lo establecido en el apartado 2 de este artículo, en los siguientes supuestos:

- a) Cuando sean concurrentes, total o parcialmente, con infracciones sanitarias graves o hayan servido para facilitarlas o encubrir las.
- b) Cuando se produzcan consciente o deliberadamente, o por falta de los controles y las precauciones exigibles en la actividad, el servicio o la instalación de que se trate.

2. Todas las infracciones tipificadas por la presente Ley se calificarán, asimismo, de graves, en función de las siguientes circunstancias:

- a) La situación de predominio del infractor en un sector del mercado.
- b) La cuantía del beneficio ilícito, obtenido como consecuencia directa o indirecta de la infracción.
- c) La gravedad de la alteración social que produzca la actuación infractora.
- d) La negativa reiterada a facilitar información o a prestar colaboración a los servicios de control y de inspección.
- e) La reincidencia en la comisión de infracción leve en un período de seis meses.
- f) El destino del producto, cuando esté dirigido al consumo infantil o a otros colectivos particularmente indefensos.

**31. Infracciones muy graves.** 1. Las infracciones tipificadas por el artículo 25 se calificarán de muy graves, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 30.2, cuando concorra alguna de las siguientes circunstancias:

- a) Que sean concurrentes, total o parcialmente, con infracciones sanitarias muy graves o que hayan servido para facilitarlas o encubrir las.
- b) Que se trate de reincidencia en infracciones graves en los últimos cinco años, siempre y cuando no sean, a su vez, consecuencia de reincidencia en infracciones leves.

2. Todas las infracciones tipificadas por la presente Ley podrán calificarse, asimismo, de muy graves, en función de las siguientes circunstancias:

- a) La creación de una situación de carencia en un sector o en una zona de mercado, determinada por la infracción.
- b) La aplicación de precios o de márgenes comerciales en una cuantía muy superior a los límites autorizados, a los presupuestados, a los anunciados al público o a los comunicados a la autoridad competente.
- c) La reincidencia de infracción grave en un mismo período de dos años, siempre y cuando no sean a su vez, consecuencia de la reincidencia en infracciones leves, sin perjuicio de lo establecido en el apartado 1 b).

## **CAPITULO III**

### Responsables de las infracciones

**32.** Responsabilidad por infracciones. Son responsables de las infracciones los que, por acción u omisión, hayan participado en las mismas, con las siguientes particularidades:

1. En las infracciones cometidas en productos envasados, la firma o razón social cuyo nombre figure en la etiqueta se considerará responsable, salvo que se demuestre la falsificación o la mala conservación del producto por un tenedor y siempre que se especifiquen en el envasado original las condiciones de conservación. Se considerará responsable el envasador si se prueba su connivencia con el propietario de la marca.
2. Si el producto envasado no lleva los datos necesarios para identificar al responsable, según lo establecido en la normativa vigente, serán considerados responsables los que hayan comercializado el producto, salvo que se pueda identificar al envasador.
3. En las infracciones cometidas en productos a granel, el tenedor se considerará responsable, salvo que se pueda demostrar que dicha responsabilidad corresponda a un tenedor anterior.
4. En las infracciones cometidas en la prestación de servicios se considerará responsable a la empresa o la razón social obligada a la prestación del servicio.
5. Si una infracción es imputada a una persona jurídica podrán ser consideradas también como responsables las personas que integren los órganos rectores o de dirección de aquélla, así como los técnicos responsables de la elaboración y control del producto, salvo lo establecido en el artículo 34.3.
6. Si la infracción se refiere a materia de precios y se ha cometido con relación a los productos sometidos a regulación y vigilancia de los mismos, serán considerados responsables tanto la empresa que haya aumentado indebidamente el precio, como aquella otra que haya comercializado el producto con dicho aumento.
7. Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley corresponda a varias personas conjuntamente, responderán de forma solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan.

## **CAPITULO IV**

### Sanciones

**33.** Clasificación de las sanciones. 1. Las infracciones a que se refiere la presente Ley podrán ser corregidas mediante la aplicación de las siguientes sanciones:

- a) Las infracciones leves, con amonestación por escrito o multa de hasta 500.000 pesetas.
- b) Las infracciones graves, con multa comprendida entre 500.001 y 2.500.000 pesetas, cantidad que podrá rebasarse hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos o los servicios objeto de la infracción.
- c) Las infracciones muy graves, con multa comprendida entre 2.500.001 y 100.000.000 de pesetas, cantidad que podrá rebasarse hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos o servicios objeto de la infracción.

2. Las infracciones a que se refiere la presente Ley podrán ser también corregidas con las siguientes sanciones, con carácter de accesorias o autónomas:

- a) Decomiso o destrucción de la mercancía.
- b) Cierre temporal de la empresa infractora.
- c) Publicidad de las sanciones.
- d) Rectificaciones públicas.

**34. Graduación de las sanciones.** 1. Sin perjuicio de lo establecido en el Capítulo II del presente Título, la cuantía de la sanción se graduará de conformidad con:

- a) El volumen de ventas.
- b) La cuantía del beneficio ilícito obtenido.
- c) El efecto perjudicial que la infracción haya podido producir sobre los precios y sobre los mismos sectores implicados.
- d) El número de consumidores y usuarios afectados.
- e) El dolo, la culpa y la reincidencia.

2. Se podrá atenuar la sanción administrativa en los casos en que quede acreditado en el correspondiente expediente, antes de que la sanción sea firme en la vía administrativa, que los perjudicados han sido compensados satisfactoriamente de los perjuicios causados, y siempre y cuando no concurra intoxicación, lesión o muerte, ni existencia de indicios racionales de delito.

3. En el supuesto de personas jurídicas, cuando quede constancia de forma fehaciente de la negativa o voto en contra de alguno de sus miembros, en relación con la realización de la actuación tipificada como infracción, podrá ser éste exonerado de responsabilidad.

4. Corresponderá al Gobierno Regional la revisión y actualización periódica de las cuantías previstas para las sanciones pecuniarias, para lo que se tendrá en cuenta la variación de los índices de precios al consumo.

**35. Decomiso y destrucción de la mercancía.** 1. La autoridad a quien corresponda resolver el expediente podrá acordar, como sanción accesoria, el decomiso de la mercancía adulterada, falsificada, fraudulenta o no identificada o que pueda suponer riesgo para el consumidor. Dichas mercancías deberán destruirse si su utilización o su consumo constituyen un peligro para la salud pública. En todo caso, el órgano sancionador determinará el destino final que deba darse a las mercancías decomisadas.

2. Los gastos que originen las operaciones de intervención, depósito, decomiso, transporte y destrucción de la mercancía objeto de la sanción serán de cuenta del infractor.

**36. Cierre de la empresa infractora.** 1. En el caso de infracciones calificadas de muy graves podrá decretarse como sanción accesoria o autónoma, el cierre temporal de la empresa, el establecimiento o la industria infractores, cuando radiquen en el territorio de la Región de Murcia, por un período de hasta cinco años.

2. La facultad de acordar el cierre se atribuye al Consejo de Gobierno. El acuerdo podrá determinar medidas complementarias para la plena eficacia de la decisión adoptada.

3. Del acuerdo de cierre deberá darse traslado a la corporación local del término en que se ubique la citada empresa.

4. La autoridad competente podrá adoptar, sin que tenga el carácter de sanción, previa incoación del correspondiente expediente administrativo, la medida de cerrar las instalaciones o los establecimientos que no cuenten con las autorizaciones o los registros preceptivos, o la suspensión de su funcionamiento hasta que se rectifiquen los defectos o se cumplan los requisitos exigidos.

Del mismo modo, podrá suspender la venta o prestación de servicios cuando se den en su ejercicio las mismas irregularidades.

**37. Publicidad de las sanciones.** 1. En el caso de infracciones graves o muy graves, la autoridad que haya resuelto el expediente podrá acordar, como sanción accesoria, por razones de ejemplaridad y en previsión de futuras conductas infractoras, la publicación de las sanciones impuestas, una vez sean firmes en la vía administrativa.

2. Dicha publicidad deberá dar referencia de los nombres o los apellidos, la denominación o la razón social de las personas naturales o jurídicas responsables, la clase y la naturaleza de las infracciones y la sanción principal impuesta, y deberá realizarse mediante el «Boletín Oficial de la Región de Murcia» y los medios de comunicación social de mayor difusión. También deberá comunicarse a las organizaciones de consumidores y usuarios. El coste de dicha publicidad correrá de cuenta del sancionado.

**38. Rectificaciones públicas.** Si como consecuencia de la incoación de un expediente administrativo se sanciona el incumplimiento de lo que establece la presente Ley en materia de publicidad, el órgano competente exigirá al infractor, de oficio o a instancia de las organizaciones de consumidores y usuarios, la publicación a sus expensas de un comunicado en que se rectifique la publicidad efectuada, que deberá realizarse en las mismas o similares condiciones en que se produjo la actuación sancionada.

**39. Multas coercitivas.** 1. Las administraciones públicas competentes podrán imponer multas coercitivas de conformidad con la legislación básica estatal vigente, destinadas a la ejecución de resoluciones dictadas en aplicación de la presente Ley y las demás disposiciones relativas a la defensa de los consumidores y usuarios.

2. El órgano competente deberá cursar por escrito un previo requerimiento de ejecución de los actos o resoluciones de que se trate, advirtiendo a su destinatario del plazo de que dispone para cumplirlo y de la cuantía de la multa coercitiva que, en caso de incumplimiento, le podrá ser impuesta. El plazo señalado deberá ser, en todo caso, suficiente para el cumplimiento de la obligación de que se trate, y la multa no podrá exceder de 100.000 pesetas.

3. Si la Administración comprobare el incumplimiento de lo ordenado, podrá reiterar las citadas multas por períodos que no puedan ser inferiores al señalado en el primer requerimiento.

4. Estas multas son independientes de las que se puedan imponer en concepto de sanción, y son compatibles con las mismas.

**40. Restitución de cantidades percibidas indebidamente.** Independientemente de las sanciones a que se refiere la presente Ley, el órgano sancionador impondrá al infractor la obligación de restituir inmediatamente la cantidad percibida indebidamente, en los casos de aplicación de precios superiores a los autorizados, a los comunicados, a los presupuestados o a los anunciados al público.

**41. Efectos de las sanciones.** 1. Independientemente de las sanciones impuestas, el órgano sancionador podrá proponer a la autoridad correspondiente, en el caso de las infracciones muy graves, la supresión, la cancelación o la suspensión total o parcial de ayudas oficiales, tales como créditos, subvenciones, desgravaciones fiscales y otros que tuviese reconocidos o que hubiese solicitado la empresa sancionada.

2. Si corresponde a las administraciones de la Región de Murcia otorgar una ayuda solicitada por una empresa que haya sido objeto de una sanción firme por infracción grave o muy grave, el órgano al que corresponda resolver la solicitud podrá denegar la concesión de la ayuda, siempre y cuando no se haya producido la cancelación de los antecedentes en los términos previstos por la Ley.

3. De la misma forma y de conformidad con lo que establezca la legislación de contratos del Estado, en el caso de infracciones muy graves las empresas sancionadas podrán quedar, además, inhabilitadas para contratar con las administraciones de la Región de Murcia, total o parcialmente, durante cinco años a contar desde la fecha en que sea firme la sanción impuesta.

4. Las sanciones impuestas serán objeto de ejecución de acuerdo con lo dispuesto en la legislación vigente. En caso de recurso administrativo, si se acordara la suspensión del acto, a solicitud del interesado, éste deberá garantizar el pago de la sanción mediante aval bancario o cualquier otro medio aceptado en Derecho, sin perjuicio de las demás medidas cautelares que puedan acordarse por el órgano competente para asegurar la protección del interés público y la eficacia de la resolución impugnada.

## **CAPITULO V**

### Procedimiento, prescripciones, caducidad y competencias

**42. El procedimiento sancionador.** Las Administraciones públicas competentes ejercerán la potestad sancionadora en el ámbito establecido por la presente Ley, mediante el procedimiento legal o reglamentariamente establecido, quedando facultado el Consejo de Gobierno para, en su caso, regular un procedimiento con sujeción a los criterios de la legislación básica estatal.

**43. Prescripción y caducidad.** 1. Las infracciones a que se refiere la presente Ley prescribirán por el transcurso de los siguientes plazos: las muy graves, a los tres años; las graves, a los dos, y las leves, a los seis meses. El plazo de la prescripción empieza a contar desde el día de comisión de la infracción. La prescripción se interrumpe en el momento en que el procedimiento se dirige contra el presunto infractor.

2. La acción para perseguir las infracciones caducará si, conocida por la Administración competente la existencia de una infracción y finalizadas las diligencias dirigidas al esclarecimiento de los hechos, transcurren seis meses sin que la autoridad competente ordene incoar el procedimiento oportuno. A tal efecto, si hubiera toma de muestras, las actuaciones de la inspección se entenderán finalizadas después de practicado el análisis inicial.

3. Iniciado el procedimiento sancionador, si transcurren seis meses desde la notificación al interesado de cada uno de los trámites previstos en la normativa procedimental de aplicación, sin que se impulse el trámite siguiente, se entenderá igualmente caducada la acción y se archivarán las actuaciones.

4. Las sanciones por faltas muy graves prescribirán a los tres años; las impuestas por faltas graves, a los dos años, y las impuestas por faltas leves, al año.

5. La prescripción y la caducidad podrán ser alegadas por los particulares. Aceptada la alegación por el órgano competente, se declarará concluido el expediente y se decretará el archivo de las actuaciones.

6. Si se produjera la prescripción o la caducidad, el órgano competente en la materia podrá ordenar la incoación de las oportunas diligencias para determinar el grado de responsabilidad del funcionario o los funcionarios causantes de la demora.

**44. Órganos competentes para imponer sanciones.** Los órganos competentes para la imposición de las sanciones a que se refiere la presente Ley son:

1. En el ámbito de la Administración Regional, el Consejo de Gobierno para imponer sanciones por infracciones muy graves, y los órganos superiores de la Consejería competente para las sanciones por infracciones graves y leves. Reglamentariamente se establecerá la potestad sancionadora concreta de cada uno de los órganos superiores de la Consejería.

2. En el ámbito de las administraciones locales regirá su legislación específica. Reglamentariamente se establecerán, dentro de este ámbito competencial, las sanciones que corresponda imponer a cada una de las corporaciones locales, según las bases de población y el tipo de infracciones.

## **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

Primera. En tanto no se disponga reglamentariamente otra cosa, el Consejo Regional de Consumo se regirá por lo dispuesto en el Decreto Regional 1/1995, de 20 de enero.

Segunda. Hasta que no se establezca reglamentariamente otra cosa, la actuación de la inspección de consumo, incluida la de carácter analítico, se llevará a cabo de acuerdo con lo dispuesto por el Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria.

Tercera. En tanto no se disponga reglamentariamente otra cosa, el procedimiento sancionador de consumo se regirá por lo dispuesto en el Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora.

Cuarta. Hasta que no se establezca reglamentariamente otra cosa, las competencias de los órganos administrativos regionales, en el ejercicio de la potestad sancionadora, se regirán por lo dispuesto en el Decreto Regional 66/1984, de 20 de junio, y sus modificaciones por Decreto 97/1984, de 13 de septiembre.

## **DISPOSICION FINAL**

El Consejo de Gobierno queda facultado para proceder al desarrollo reglamentario de cualquiera de los preceptos de la presente Ley que así lo requieran.

Por tanto, ordeno a todos los ciudadanos a los que sea de aplicación esta Ley, que la cumplan y a los Tribunales y Autoridades que correspondan que la hagan cumplir.

## 6. HOJAS DE RECLAMACIONES



**Decreto 31/1999, de 20 de mayo, por el que se regulan  
las hojas de reclamaciones de los consumidores y  
usuarios en la Región de Murcia.  
BORM 29 Mayo 1999**

El Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia aprobado por la Ley 4/1996, estableció en su art. 8.e) la obligación de las Administraciones de promover acciones que aseguren, entre otros aspectos, «la tenencia de hojas de reclamaciones en todos los establecimientos y su entrega cuando sea exigida por el consumidor y usuario», como medio de facilitar la formulación y tramitación de sus reclamaciones y corregir las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que puedan encontrarse, generalizando así un instrumento que, hasta ahora, sólo existía respecto de ciertos sectores económicos.

Este mandato legal corresponde ejecutarlo a la Administración Autonómica, en ejercicio de las competencias normativas que ostenta nuestra Comunidad Autónoma en virtud del artículo 11.7 del Estatuto de Autonomía y en ejercicio de la potestad reglamentaria general y a la que en concreto otorga la Disposición Final de la mencionada Ley 4/1996, que establece que «el Consejo de Gobierno queda facultado para proceder al desarrollo reglamentario de cualquiera de los preceptos de la presente Ley que así lo requieran». Este Decreto, al regular el régimen de las hojas de reclamaciones, se vertebra en orden a dos principios básicos:

- La generalización de las hojas, asegurando una protección integral del consumidor, no sólo con referencia al comercio y prestación de servicios tradicionales, sino especialmente frente a las nuevas formas de como realización fuera de establecimiento mercantil o a distancia.
- La homogeneización del formato de las diferentes hojas de reclamaciones cuya competencia de regulación pertenezca a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, evitando así confusiónismo de cara al ciudadano.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Industria, Trabajo y Turismo, oído el Consejo Jurídico de la Región de Murcia, y previa deliberación y acuerdo del Consejo de Gobierno en su reunión del día 20 de mayo de 1999.

**DISPONGO**

**Artículo 1 OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN**

1. Es objeto del presente Decreto la regulación de la obligatoriedad de tenencia de hojas de reclamaciones y de su puesta a disposición de consumidores y usuarios por quienes comercialicen productos o bienes o presten servicios en el ámbito territorial de la Región de Murcia y en los términos establecidos en el artículo 3.

2. Este Decreto tendrá carácter supletorio de la normativa especial dictada en ejercicio de competencia ajena a la materia de defensa del consumidor y usuario, que regule hojas o libros de reclamaciones o instrumentos similares a disposición de los clientes, y demás aspectos de información y defensa del consumidor no contemplados por la citada normativa.

3. La utilización de las hojas de reclamaciones previstas en el presente Decreto es compatible con cualquier otro medio de reclamación legalmente previsto.



## **Artículo 2 OBLIGACIONES LEGALES**

Las personas físicas o jurídicas que comercialicen productos o bienes presten servicios a consumidores o usuarios están obligadas a:

1. La tenencia de las hojas de reclamaciones reguladas en este Decreto, conforme al modelo que se recoge en sus Anexos I y II.
2. La entrega gratuita e inmediata de las mismas a los consumidores o usuarios que las soliciten para su utilización cuando éstos tengan la cualidad de destinatarios finales conforme quedan definidos por el art. 2 de la Ley 4/1996, de 4 de junio, por la que se aprueba el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia.
3. A la exhibición a su clientela de un Cartel Informativo que indique la existencia de las hojas de reclamaciones a disposición del consumidor o usuario.

## **Artículo 3 TENENCIA DE HOJAS DE RECLAMACIONES**

1. Las personas físicas o jurídicas que comercialicen productos o bienes o presten servicios a consumidores o usuarios a través de establecimientos tendrán en éstos hojas de reclamaciones a disposición de quien desee formular una queja, una denuncia o una reclamación civil. En el supuesto de que realicen su actividad mediante varios establecimientos o locales físicamente separados, tendrán hojas de reclamaciones en cada uno de ellos.
2. En el supuesto de personas físicas o jurídicas que realicen contratos fuera de los establecimientos mercantiles, sus agentes deberán portar hojas de reclamaciones en cada actuación a domicilio, o en centro de trabajo, transporte público o similar.

## **Artículo 4 ENTREGA DE HOJAS DE RECLAMACIONES**

1. En el supuesto contemplado en el apartado 1 del artículo precedente, la entrega de las hojas deberá realizarse en el propio establecimiento en que sean requeridas, sin que pueda remitirse a los consumidores o usuarios a establecimientos distintos de aquél en que se encuentren cuando la entrega de las hojas sea exigida para su utilización. El consumidor o usuario podrá exigir dicha entrega a cualquiera de los responsables o empleados del establecimiento.
2. En el caso regulado en el apartado 2 del artículo anterior, la entrega de las hojas de reclamaciones deberán hacerse en cada actuación a domicilio, en centro de trabajo, transporte público o similar, en que sean requeridas por consumidores o usuarios.
3. En el supuesto de que las personas obligadas por el presente Decreto realicen actividad consistente en la celebración de contratos a distancia, deberán remitir hojas de reclamaciones a los consumidores o usuarios que las requieran, en un plazo máximo de tres días hábiles desde que la solicitud de éstos tenga entrada en la empresa.
4. Cuando el obligado no disponga de hojas de reclamaciones o se negase a su entrega, el consumidor o usuario podrá presentar la queja, denuncia o reclamación por el medio que considere más adecuado, haciendo constar en ella tales circunstancias.

## **Artículo 5 CARTEL INFORMATIVO**

1. Las personas físicas o jurídicas que comercialicen productos o bienes o presten servicios a consumidores o usuarios a través de establecimientos deberán exhibir en éstos, de modo permanente, un cartel en el que figure la siguiente leyenda en español y en inglés: «Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor o usuario». Dicha leyenda deberá figurar en otros idiomas cuando así se disponga mediante Orden del Consejero competente en materia de defensa del consumidor y usuario. El cartel se colocará en todos y cada uno de los locales físicamente independientes y se situará en la zona de mayor concurrencia de clientela, debiendo estar elaborado con letra legible y de un tamaño que permita su perfecta visibilidad.

2. En los contratos celebrados fuera de establecimientos mercantiles o a distancia, el presupuesto, la factura, o cualquier otro documento contractual que se entregue al consumidor o usuario incluirá en la zona reservada a la firma del cliente la siguiente leyenda: "El agente lleva hojas de reclamaciones a disposición del consumidor o usuario", en el primer caso, y "Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor o usuario", en el segundo. La leyenda se elaborará con letra legible y de un tamaño que permita su perfecta visibilidad.

## **Artículo 6 CUMPLIMENTACIÓN DE LAS HOJAS DE RECLAMACIONES**

1. Antes de su entrega al consumidor o usuario, el reclamado hará constar en las hojas de reclamaciones los datos correspondientes a su identificación y de igual forma el reclamante consignará los referidos a su identificación y los hechos en que fundamente su queja, denuncia o reclamación y, en este último caso, la petición aducida frente al reclamado.

2. Practicadas dichas actuaciones, el reclamado podrá hacer constar, en su caso, los hechos en que fundamente su oposición a la queja, denuncia o reclamación civil planteada, o cualquier otra consideración que estime oportuna.

3. Finalmente, se consignará el lugar, la fecha y la firma de ambas partes, quedando el original y una copia en poder del reclamante y la otra copia en poder del reclamado, quién deberá conservarla a disposición de las autoridades administrativas o sus agentes durante el plazo de un año desde su cumplimentación.

## **Artículo 7 PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO**

1. El procedimiento administrativo se iniciará cuando el reclamante presente el original de la hoja de reclamaciones ante organismo administrativo competente en materia de defensa del consumidor y usuario.

2. El reclamante adjuntará a la hoja de reclamaciones cuantas pruebas documentales o de otro tipo estime procedente para acreditar los hechos consignados.

3. El organismo administrativo que reciba la reclamación le dará la tramitación que corresponda de acuerdo con la legislación vigente en materia de reclamaciones de consumo.

## **Artículo 8 INFRACCIONES Y SANCIONES**

El incumplimiento por parte de las personas físicas o jurídicas comprendidas en el ámbito de aplicación del presente Decreto definidas en su artículo 1, de cualquiera de las obligaciones reguladas anteriormente, constituye infracción en materia de defensa del consumidor y usuario de acuerdo con lo establecido en el artículo 27.6 del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia, aprobado por Ley 4/1996, de 14 de junio.

### **DISPOSICIONES ADICIONALES**

#### **PRIMERA.**

El Libro de reclamaciones regulado en el artículo 52 del R.D. 2.816/1982, de 27 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento general de policía de espectáculos públicos y actividades recreativas queda sustituido por un sistema de hojas de reclamaciones. El libro de reclamaciones de actividades de juegos y apuestas regulado por el artículo 22.3 de la Ley 2/1995, de regulación de juegos y apuestas en la Región de Murcia se instrumentará mediante un sistema de hojas de reclamaciones.

#### **SEGUNDA.**

Las hojas de reclamaciones de consumidores y usuarios, de empresas turísticas, de espectáculos públicos y actividades recreativas y de actividades de juego y apuestas, tendrán el contenido y formato, en tamaño DIN A-4, que se establece en el Anexo 1 del presente Decreto para su anverso y en el Anexo 11 para su reverso, y constituirá un juego de tres ejemplares autocopiativos, de color blanco, el primero, de caracteres rojo cartagena pantone 201, el segundo de caracteres color azul pantone blue 072, y el tercero de caracteres color verde pantone 348, destinados respectivamente a la Administración, reclamado y reclamante, lo que se hará constar en el lateral superior derecho de las hojas correspondientes, la última de las cuales incluirá como reverso el Anexo II de este Decreto.

#### **TERCERA.**

La Consejería de Industria, Trabajo y Turismo facilitará gratuitamente las hojas de reclamaciones de consumidores a que hace referencia la Disposición Adicional Segunda del presente Decreto a las personas físicas o jurídicas obligadas a su tenencia que las soliciten durante los diez meses posteriores a la publicación del presente Decreto en el «Boletín Oficial de la Región de Murcia».

### **DISPOSICION TRANSITORIA**

Las personas físicas o jurídicas comprendidas en el ámbito de aplicación del presente Decreto que cuenten con hojas de reclamaciones conforme a formatos aprobados por la Administración con anterioridad a la fecha de su entrada en vigor, podrán continuar utilizándolas durante seis meses desde la citada fecha.

### DISPOSICIONES DEROGATORIAS

#### **PRIMERA.**

Queda derogado el Decreto número 47/1986, de 2 de mayo, por el que se implanta la hoja de reclamación en los servicios públicos de agua, gas y electricidad.

#### **SEGUNDA.**

Quedan derogadas todas las disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a lo regulado en el presente Decreto.

### DISPOSICIONES FINALES

#### **PRIMERA.**

Se faculta a los Consejeros competentes para dictar las disposiciones que resulten necesarias para el desarrollo y ejecución de este Decreto.

#### **SEGUNDA.**

El presente Decreto entrará en vigor a los seis meses de su publicación en el «Boletín Oficial de la Región de Murcia».

El Presidente, Ramón Luis Valcárcel Siso.- El Consejero de Industria, Trabajo y Turismo, José Pablo Ruiz Abellán.





## ANEXO II

### **Instrucciones para la cumplimentación y presentación de la hoja de reclamación**

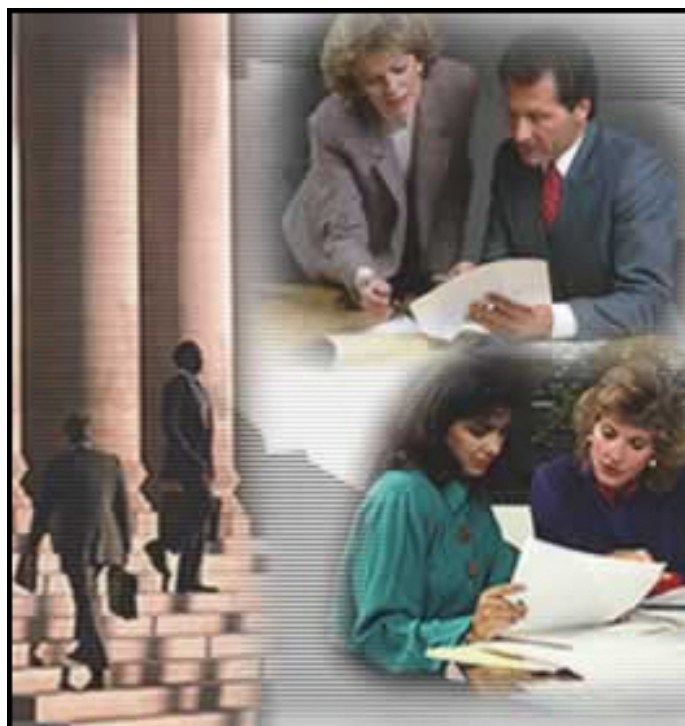
1. Las presentes hojas de reclamaciones son un medio que pone la Administración a disposición de los ciudadanos para formular sus quejas, denuncias o reclamaciones civiles en el mismo lugar en que se produzcan los hechos
2. La entrega y utilización de las presentes hojas es totalmente GRATUITA.
3. Las hojas de reclamaciones deben estar siempre a disposición de los ciudadanos en el mismo local físicamente independiente en que se produzcan los hechos objeto de la reclamación y se deberán proporcionar por cualquier empleado del establecimiento inmediatamente después de que sean solicitadas.
4. Las hojas de reclamaciones están compuestas por TRES FOLIOS AUTOCOPIATIVOS en letras de color rojo, azul y verde. Cumpliméntese el folio de letra roja, asegurándose de hacerlo de modo que sobre los otros dos se copie claramente lo escrito.
5. Antes de su entrega al ciudadano, el establecimiento, denominado <<reclamado>>, consignará en las hojas de reclamaciones todos los datos correspondientes a su identificación.
6. A continuación, el reclamado entregará las hojas de reclamaciones al ciudadano, denominado <<reclamante>>, quien consignará los datos correspondientes a su identificación, los hechos en que fundamente su queja, denuncia o reclamación civil, y en este último caso, la petición aducida frente al reclamado.
7. A continuación, el reclamado podrá hacer constar los hechos en que fundamente su oposición a la queja, denuncia o reclamación civil planteada, o cualquier otra consideración que estime oportuna.
8. Finalmente, se consignará el lugar, la fecha y la firma de ambas partes, quedando el original y la copia de letra color verde en poder del reclamante y la copia de letra color azul en poder del reclamado.
9. Para que la reclamación cumplimentada siga su curso administrativo, el reclamante deberá presentar el original de la hoja de reclamaciones cuantas pruebas documentales o de otro tipo obren en su poder para acreditar los hechos consignados.

**ORGANISMOS COMPETENTES** según el objeto de la reclamación.

(La siguiente relación, sin valor jurídico vinculante, tiene mero carácter informativo)

1. Espectáculos públicos ya actividades recreativas (verbenas, espectáculos populares, taurinos y deportivos, atracciones de feria, cines, teatros, circos, parques zoológicos y de atracciones, salas de exposiciones y conferencias...), deberá presentarse ante la Consejería de Cultura de la Comunidad Autónoma.
2. Juego o apuestas (máquinas recreativas, bingos, casinos, apuestas, rifas, tómbolas, loterías...) deberá presentarse ante la Consejería de Economía de la Comunidad Autónoma
3. Turismo (hoteles, campings y demás alojamientos turísticos, restaurantes, cafeterías, bares, discotecas, salas de fiestas, tablaos, agencias de viaje...), deberá presentarse ante la Consejería de Turismo de la Comunidad Autónoma.
4. En los demás casos, siempre que el reclamante actúe al margen de su actividad profesional, deberá presentarse en las OMIC, Oficinas Municipales de Información al Consumidor de los Ayuntamientos de la Región. Cuando el Ayuntamiento no tenga OMIC deberá presentarse ante la Oficina Regional de Información al Consumidor y Usuario de la Comunidad Autónoma.

**INSTRUCTIONS:** The red copy setter copy should be sent by the complainant to the office above. The complainant should keep the green letter copy and deliver the blue letter one to the establishment.





## 7. EL TELÉFONO DEL CONSUMIDOR



EL TELÉFONO DE TODOS LOS MURCIANOS







EL TELÉFONO DEL CONSUMIDOR ES UN SERVICIO DE LA CONSEJERÍA DE TRABAJO, CONSUMO Y POLÍTICA SOCIAL DE LA REGIÓN DE MURCIA, EN COLABORACIÓN CON LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES THADER Y UCE.

---

### **CARTA DE SERVICIOS DEL TELÉFONO DEL CONSUMIDOR.**

---

- Indicación de los teléfonos, direcciones, horarios y principales funciones de todos los centros públicos o privados de interés para el consumidor o usuario y atención de consultas sencillas en materia de consumo.
- Indicación al consumidor de los teléfonos, direcciones y horarios de las Oficinas del Consumidor de la Red Regional, en todos aquellos asuntos en los que la modalidad telefónica no permita la correcta atención de la consulta, por ejemplo, cuando se deba examinar documentación.
- Recepción de denuncias ciudadanas por presuntas infracciones a la normativa de defensa del consumidor, que serán remitidas por los gestores del Teléfono del Consumidor mediante fax a la Dirección General competente en materia de consumo al día siguiente de su recepción, que acusará recibo de la misma al denunciante si elige identificarse, a la hora de realizar la denuncia en un plazo máximo de 10 días.
- El Teléfono del Consumidor ofrece su servicio de lunes a viernes, excepto festivos de carácter regional, con horario diario de las 9 a las 14 horas y de las 17 a las 20 horas. Las llamadas podrán realizarse desde cualquier punto de la Región de Murcia

---

### **COMPROMISOS.**

---

- La atención y prestación del servicio será inmediata, sin que pueda diferirse.
- El Teléfono del Consumidor estará atendido por personal cualificado en materia de consumo y en materia de comunicación, y ofrecerá trato cordial y lenguaje preciso y adecuado a cada usuarios del servicio.
- El teléfono del Consumidor le ofrece un sistema propio de tramitación de quejas y sugerencias frente al funcionamiento del servicio, sin perjuicio de los mecanismos legales generales establecidos por la administración autonómica para el funcionamiento de los servicios públicos.
- Este sistema propio requiere comunicación verbal o escrita del usuario con la Dirección General de Consumo, en las direcciones, teléfonos, fax o correo electrónico que al efecto se habiliten, con el compromiso de respuesta a la misma del Director General en plazo máximo de diez días. El teléfono del Consumidor informará al usuario del coste de la llamada, equivalente al de una metropolitana, de su horario de servicio y de la forma de presentar sugerencias o quejas relativas al servicio.
- El Teléfono del Consumidor atenderá a los ciudadanos en una media de un máximo de tres minutos. En el supuesto de que la consulta se prolongue, podrá derivarse su atención a una Oficina del Consumidor de la Red Regional
- La Dirección General de consumo realizará un seguimiento del porcentaje de compromisos cumplidos respecto de actuaciones realizadas, del porcentaje de quejas o sugerencias presentadas y del número de medidas correctoras adoptadas, evaluando, anualmente el grado de cumplimiento de estos compromisos conforme a los indicadores citados y revisando la presente Carta de Servicios en consecuencia.

## **8. OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR "OMIC"**

DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO

RED REGIONAL DE OFICINAS DEL CONSUMIDOR



## **Decreto 8/1999, de 4 de febrero, por el que se regula el Registro de las Oficinas de Información al Consumidor y Usuario de la Región de Murcia.**

**BORM 25 Febrero 1999**

### **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

Una correcta política de defensa del consumidor se debe basar en el establecimiento de dos sólidos pilares: derechos sustantivos y mecanismos instrumentales de garantía. El primer pilar está compuesto por un conglomerado de derechos tutelares de los consumidores que, alterando el régimen jurídico común, equilibre la posición fáctica de éstos frente a quienes producen, importan, suministran o facilitan bienes, productos o servicios en el mercado. La tarea realizada en este sentido por los poderes públicos desde la aprobación de la Constitución, cuyo artículo 51 califica la defensa del consumidor como principio rector de la política social y económica, ha sido intensa como respuesta al mercado dinámico que caracteriza a nuestra sociedad. El segundo pilar es el resultado de la creación de procedimientos eficaces mediante los cuales se garantiza la defensa de los consumidores y usuarios. La creación de Servicios de Inspección de Consumo, Oficinas de Información al Consumidor y Junta Arbitral de Consumo, así como la existencia de Organizaciones de Consumidores, se configuran como los fundamentales mecanismos de garantía de carácter específico. El artículo 10.3 de la Ley 4/1996 de 14 de junio, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia dispone que se establecerá un Registro de Oficinas de Información al Consumidor y Usuario en el que deberán inscribirse las que existan en la Región. Dicho Registro ha de tener como finalidad, no sólo el público conocimiento de la infraestructura de información al consumidor en la Región y su homogeneización, sino, en un paso más adelante, el conseguir que las Oficinas existentes ofrezcan un alto nivel de calidad de servicio, dotándolas del grado de especialización, dedicación y medios que aseguren realmente el cumplimiento de las funciones que la legislación de Defensa del Consumidor y Usuario les atribuye para garantizar la capacidad de defensa de los consumidores que acudan a las mismas.

El Registro se estructura en tres Secciones, según el tipo de Oficinas de que se trate. La Sección Primera está prevista para las Oficinas de titularidad pública que cumplan unas condiciones mínimas de calidad; la Sección Segunda para las Oficinas de Organizaciones de Consumidores que cumplan esas mismas condiciones; y la Sección Tercera para otras Oficinas de Información que no sean inscribibles en alguna de las Secciones anteriores. Ni la Ley 26/1984, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, ni la Ley 4/1996, de 14 de junio, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia, excluyen la posibilidad de que cualquier entidad pública o privada, sin ánimo de lucro, puedan crear Oficinas de Información al Consumidor. Pero el Estatuto igualmente mandata que las Administraciones públicas sólo fomentarán la creación de Oficinas de titularidad pública o de las Organizaciones de Consumidores y Usuarios, por lo que, en cumplimiento de ello, se establecen en la presente regulación las correspondientes medidas de fomento, mediante el establecimiento de unos beneficios que ostentarán preferentemente respecto de las demás; en particular, el acceso a la financiación económica prevista en los Presupuestos Generales de la Administración Regional para acciones en materia de Defensa del Consumidor y Usuario. Por último, el presente Decreto prevé un plazo transitorio de 18 meses, durante los cuales su efectividad será limitada respecto de las Oficinas preexistentes, que mantendrán los beneficios hasta ahora disfrutados pese a no figurar inscritas en el Registro.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Industria, Trabajo y Turismo, oído el Consejo Jurídico de la Región de Murcia y previa deliberación y acuerdo del Consejo de Gobierno en su reunión del día 4 de febrero de 1999.

DISPONGO

## CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

### **Artículo 1.- El Registro**

- 1.- Se crea el Registro de Oficinas de Información al Consumidor y Usuario de la Región de Murcia, en cumplimiento del art. 10.3 de la Ley 4/1996, de 14 de junio, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia, en el que deberán inscribirse las existentes así como las que se creen en el futuro.
- 2.- El Registro se adscribe a la Consejería competente en materia de Defensa del Consumidor y Usuario, a través de la Dirección General correspondiente.
- 3.- En el Registro también podrán inscribirse aquellas Oficinas públicas o privadas sin ánimo de lucro que ofrezcan gratuitamente información a consumidores y usuarios y no tengan la consideración legal de Oficinas de Información al Consumidor o Usuario.

### **Artículo 2.- Definición de oficina de Información al Consumidor y Usuario -OICU-**

- 1.- A los efectos de la presente norma, se entiende por Oficina de Información al Consumidor y Usuario -OICU- aquella que ofrezca públicamente a los ciudadanos el servicio de información, ayuda y orientación a los consumidores y usuarios para el adecuado ejercicio de sus derechos, fundamentalmente atendiendo las consultas que realicen, así como indicando las direcciones y principales funciones de otros centros, públicos o privados, de interés para el consumidor y usuario.
- 2.- Las OICU no podrán dedicarse a actividades ajenas a la defensa del consumidor y usuario.
- 3.- El servicio de información a los ciudadanos tendrá carácter gratuito, dentro del ámbito territorial, objetivo o subjetivo, de actuación que establezca libremente la entidad titular de la Oficina. A estos efectos, no se considerará retribución de servicios las cuotas que puedan exigir las Organizaciones de Consumidores y Usuarios a sus asociados.

### **Artículo 3 - Naturaleza y estructura del Registro.**

- 1.- El Registro tiene carácter público y gratuito.
- 2.- El acceso de los ciudadanos a la información del Registro se realizará conforme a la legislación vigente en materia de procedimiento administrativo.

3.- El Registro constará de tres Secciones:

a) Sección Primera, en la que se inscribirán las Oficinas de Información al Consumidor y Usuario de titularidad pública, que adoptarán la denominación de Oficinas Municipales de información al consumidor -OMIC-, cuando dependan de las Administraciones municipales, y de Oficinas Comarcales de Información al Consumidor -OCIC- cuando dependan de Administraciones locales supramunicipales. En esta Sección se inscribirá también la Oficina Regional de Información al Consumidor y Usuario a que se refiere la disposición adicional de este Decreto. Las Oficinas que se inscriban en esta Sección deberán cumplir los requisitos de calidad de servicio a que hace referencia el artículo 4 del presente Decreto.

b) Sección Segunda, en la que se inscribirán las Oficinas de Información al Consumidor y Usuario de titularidad privada que pertenezcan a Organizaciones de Consumidores. Las Oficinas que se inscriban en esta Sección deberán cumplir los mismos requisitos de calidad de servicio anteriormente aludidos.

c) Sección Tercera, en la que se inscribirán las Oficinas de Información que, teniendo acceso al Registro, según lo dispuesto en el artículo 1 del presente Decreto, no sean inscribibles en alguna de las dos Secciones anteriores.

#### **Artículo 4.- Oficina de Información al Consumidor y Usuario.**

A efectos de lo dispuesto en el artículo anterior, son requisitos que acreditan una elevada calidad del servicio los siguientes:

- 1) Ofrecer el servicio de gestión de las reclamaciones, denuncias y quejas presentadas por consumidores y usuarios de acuerdo con la legislación vigente y en las mismas condiciones que el servicio de información.
- 2) Tener ubicación de fácil acceso al ciudadano y estar debidamente señalizadas.
- 3) Estar abiertas al público durante la jornada laboral.
- 4) Disponer de personal con la formación suficiente para el desarrollo de sus funciones.

## **CAPÍTULO II. PROCEDIMIENTO REGISTRAL**

#### **Artículo 5.- La inscripción registral.**

1.- La inscripción registral corresponderá siempre a Oficina físicamente independiente.

2.- La inscripción registral se realizará mediante asientos de alta, de modificación y de baja Si una entidad solicita inscripción referida a varias Oficinas, se realizará una por cada Oficina.

3.- Las inscripciones registrales se practican conforme al orden cronológico de las resoluciones administrativas de inscripción.

4.- El asiento de alta contendrá el número de orden, la fecha de la resolución de inscripción y los datos a que hace referencia el artículo 7.1.

5.- El asiento de modificación y el de baja contendrán el número de orden, la fecha de la resolución de inscripción, los datos a que hace referencia el art. 7.1 y el número de asiento del alta. Consecutivamente se hará constar en el correspondiente asiento de alta o de anterior modificación el número de orden correspondiente al asiento de la modificación o baja de referencia.

6.- Los asientos correspondientes a la Sección Primera del Registro podrán incluir la clasificación de las Oficinas en categorías según el tipo o nivel de servicios que presten'. En su caso, las correspondientes categorías serán establecidas por Orden del Consejero competente.

#### **Artículo 6.- Iniciación**

El procedimiento registral podrá iniciarse de oficio o a solicitud de entidad interesada.

#### **Artículo 7.- Solicitudes de iniciación.**

1.- El procedimiento registral se iniciará por entidad interesada mediante solicitud de su representante legal según modelo que se publica como Anexo II de este Decreto. En dicha solicitud se deberán hacer constar los siguientes datos:

- Entidad titular a la que está adscrita la Oficina.
- Denominación y dirección postal de la misma.
- Ámbito territorial de actuación.
- Ámbito objetivo de actuación, describiendo los servicios y actividades que preste y desarrolle, especificando, en su caso, su nivel de gratuidad.

2.- Las solicitudes de inscripción de alta y de modificación en las Secciones Primera y Segunda del Registro se acompañarán de una Memoria justificativa de suficiencia de medios, que en todo caso, valorará el órgano competente para resolver sobre la inscripción.

La Memoria deberá especificar el horario de atención al público previsto, el nombre del responsable de la Oficina, la formación del personal al servicio de la misma, teléfono y fax, en su caso, y descripción de la ubicación, tamaño, equipamiento y señalización de la Oficina, así como cuantos otros datos se consideren necesarios para acreditar la suficiencia de medios en relación a las funciones que vaya a realizar. No será necesario presentar la Memoria cuando se solicite sólo el cambio de denominación de la Oficina.

#### **Artículo 8.- Iniciación de oficio.**

1.- El procedimiento se iniciará de oficio por resolución del Director General competente en materia de consumo.

2.- Se podrán acordar de oficio los asientos de modificación que correspondan para adecuar los datos registrales a la realidad.

3.- Se podrá acordar de oficio la baja de Oficinas registradas por el incumplimiento de las obligaciones que establece el presente Decreto o por manifiesto abandono de todos sus servicios y actividades durante un periodo ininterrumpido de dos años.

#### **Artículo 9.- Instrucción.**

El órgano competente podrá realizar las actuaciones administrativas oportunas de subsanación, mejora y comprobación de la solicitud y en general, los actos de instrucción que correspondan. Conforme a la legislación vigente en materia de procedimiento administrativo.

#### **Artículo 10.- Resolución.**

1.- La inscripción o su denegación serán acordadas por resolución del Director General competente en la materia.

2.- Transcurrido el plazo de tres meses desde la solicitud de inscripción sin que se haya producido resolución expresa sobre la misma, se entenderá estimada aquélla por silencio administrativo.

### **CAPÍTULO III.**

## **BENEFICIOS Y OBLIGACIONES DE LAS OFICINAS INSCRITAS**

#### **Artículo 11.- Beneficios de las Oficinas inscritas.**

1.- Las Oficinas inscritas en el Registro tendrán los siguientes beneficios:

a) Acceso a la información del Centro de Documentación en materia de Defensa del Consumidor y Usuario gestionado por la Oficina Regional de Información al Consumidor y Usuario.

b) Acceso al material relativo a defensa del consumidor y usuario que elabore la Administración Autonómica como consecuencia de publicaciones y campañas de difusión propias, el cual será proporcionado gratuitamente y en cantidad suficiente de acuerdo con las disponibilidades.

2.- Las OICU inscritas en las Secciones Primera Segunda del Registro, tendrán, además, los siguientes beneficios:

- A) Remisión de oficio de la documentación a que hace referencia al apartado 1 de este precepto, incluyendo recopilaciones periódicas de información especializada de materia de consumo
- B) Acceso a asesoramiento jurídico y técnico de los Servicios de la Administración Regional encargados de la defensa del consumidor y usuario para la realización de actuaciones y prestación de servicios propios de las Oficinas.
- C) Acceso preferente a la financiación económica prevista en los Presupuestos Generales de la Administración Regional para acciones en materia de defensa del consumidor y usuario.

#### **Artículo 12.- Obligaciones de la Oficinas Inscritas.**

1.- Las entidades titulares de las Oficinas inscritas tendrán las siguientes obligaciones:

- A) Solicitar la inscripción del correspondiente asiento de modificación cuando se produzcan alteraciones de los datos de los asientos del Registro.
- B) Comunicar al Registro todas aquellas alteraciones que se produjesen respecto de Los datos contenidos en las Memorias justificativas de suficiencia de medios.
- C) Abstenerse de realizar cualquier tipo de publicidad comercial expresa o encubierta en las Oficinas, excepto en los supuestos de Oficinas inscritas en la Sección Tercera del Registro cuyo objeto lo permita o aconseje según sus propias normas de funcionamiento.



2.- Las OICU de titularidad pública o de Organizaciones que Consumidores tendrán además las siguientes obligaciones:

- a) Ostentar en exclusiva y públicamente el anagrama identificativo que figura en el Anexo I del presente Decreto, en lugar y tamaño que permita su perfecta visualización por el ciudadano desde el exterior de la Oficina. Dicho anagrama deberá ser reproducido asimismo en los documentos que expida la oficina.
- b) Remitir la Dirección General competente en materia de consumo una Memoria de las actividades desarrolladas en cada año natural en el plazo máximo de un mes tras su finalización, con la obligación de utilizar, en su caso, los modelos normalizados que se establezcan.

3.- Las OICU inscritas en el Registro no podrán realizar ninguna forma de publicidad comercial expresa o encubierta.

### **Artículo 13.- Coordinación.**

Corresponde a la Dirección General competente en materia de consumo adoptar cuantas medidas sean necesarias para asegurar la coordinación y colaboración de todas las Oficinas inscritas, de acuerdo con la legalidad vigente.

#### Disposición adicional

La Administración procederá de oficio a la inscripción de la Oficina Regional de Información al Consumidor y Usuario prevista por el artículo 10.2 de la Ley 4/96, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia y creada por el artículo 28.2 del Decreto 65/96, de 2 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Industria, Trabajo y Turismo, en su redacción dada por Decreto 27/97, de 23 de mayo.

#### Disposición transitoria

Las Oficinas de Información al Consumidor y Usuario anteriormente existentes mantendrán su actual régimen durante un plazo de 18 meses a partir de la entrada en vigor de este Decreto.

#### Disposición final

Se faculta al Consejero competente en materia de Defensa del Consumidor y Usuario para dictar las disposiciones necesarias en desarrollo del presente Decreto.

Murcia, 4 de febrero de 1999.- El Presidente, Ramón Luis Valcárcel Siso.- El Consejero de Industria, Trabajo y Turismo, José Pablo Ruiz Abellán.

## **ANEXO I**

### **MODELO DE ANAGRAMA DE OICU**

El anagrama de las Oficinas de Información al Consumidor y Usuario de titularidad pública o de Organizaciones de Consumidores estará compuesto de tres V iguales, de 120 grados de abertura, cuyos vértices convergen. La figura es simétrica respecto al eje horizontal. Las dos V simétricas respecto al eje horizontal de simetría, tienen en cada eje un trazo de las mismas medidas que los lados de la V. La figura descrita, de color blanco, estará insertada en un cuadrado de color verde, pantone 362 U. La dimensión del anagrama será libre, guardando las proporciones que se establecen en el anagrama que se inserta a continuación.



## Anagrama



## ANEXO II Solicitud de inscripción en el Registro de OICU

### SOLICITUD DE INSCRIPCION EN EL REGISTRO DE OICU

D. \_\_\_\_\_  
en nombre y representación de la entidad \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ con domicilio \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ en cumplimiento del Decreto \_\_\_\_\_ /199 \_\_\_\_\_,

#### SOLICITA

La inscripción en el Registro Regional de Oficinas de Información al Consumidor y Usuario de la Oficina cuyos datos a continuación se señalan, acompañando a la presente la correspondiente Memoria justificativa de suficiencia de medios:

-Denominación: \_\_\_\_\_

-Domicilio, teléfono y fax: \_\_\_\_\_

-Ámbito territorial: \_\_\_\_\_

-Actividades y servicios prestados (señálense los que procedan e indiquese a continuación, si procede, su nivel de gratuidad):

1.-Información:

2.-Tramitación de reclamaciones:

3.-Campañas de Difusión:

4.-Educación y formación:

Sólo para OICU de titularidad pública:

5.-Consejo local de Consumo:

6.-Participación en el Sistema Arbitral de Consumo:

7.- Inspección de productos, bienes y servicios:

La OICU está especializada en las siguientes materias (consígnese, en su caso, las que procedan):

OTRAS FUNCIONES(describanse en resumen):

8.-

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Firma

ILMO. SR. DIRECTOR GENERAL DE CONSUMO

Nº	LOCALIDAD	ENTIDAD	ÁMBITO	HORARIO	DIRECCIÓN	TELEFONO	FAX	ASESORIA JURIDICA GRATUITA	E-MAIL
1	ABANILLA	Mancomunidad Oriental	Mancomunidad.	Viernes de 9'30 a 13'30	C/ La Encomienda, s/n 30640-ABANILLA	968-681125	968-680635		
2	ABARÁN	Ayuntamiento	Municipal	Lunes a Viernes De 9 a 13'30	Plaza de la Zarzuela, 14 Edif. Plaza de Toros. 30550-ABARAN	968-450808	968-770555		Consumo@ayuntamien-to-abaran.com
3	AGUILAS	Ayuntamiento	Municipal	Lunes a Viernes de 9 a 14h	C/Floridablanca, 3 bajo Edif. Obras del Puerto. 30880-AGUILAS	968-413661		SI	
4	ALBUDEITE	PICASO*	Municipal	Miercoles de 9 a 12h.	Paseo Constitución, nº2 30190-ALBUDEITE	968-667502	968-667609		
5	ALCANTARILLA	Ayuntamiento	Municipal	Lunes a Viernes. De 9 a 14h.	C/Mayor, 44 Pza. Abastos 30820-ALCANTARILLA	968-898065	968-800782		Consumo@ayto-alcantarilla.es
6	LOS ALCÁZARES	Ayuntamiento	Municipal	Lunes a Viernes De 9 a 14h	C/De la Base, s/n 30710-LOS ALCÁZARES	968-575047 968-575279 Ext. 24	968-574095		
7	ALEDO	PICASO*	Municipal	Jueves de 10 a 13h.	Plaza del Caudillo, nº 2 30859-ALEDO	968-484422	968-484423		
8	ALGUAZAS	Ayuntamiento	Municipal	L-M-J y V 10 a 13 h. X de 18 a 21 h	Plaza Tierno Galvan, 1 30560-ALGUAZAS	968-620022	968-620412		omic@ayto-alguazas.com
9	ALHAMA DE MURCIA	Ayuntamiento	Municipal	Lunes a Jueves de 10 a 14h. Viernes 12 a 14	Plaza Constitución, s/n 30840-ALHAMA DE MURCIA	968-639006	968-631662		ayunalhama@ono.com
10	ARCHENA	Ayuntamiento	Municipal	Lunes a Viernes de 8 a 14,30h y Lunes de 16 a 20 h.	C/Mayor, 26 30600-ARCHENA	968-670000	968-671976	SI	archena455@hotmail.com
11	BENIEL	Mancomunidad Oriental	Mancomunidad	Miercoles de 9'30 a 13'30h.	Plaza Ramón y Cajal Centro Cultura 30130-BENIEL	968-600161 968 600587	968-600218		
12	BLANCA	PICASO*	Municipal	Viernes de 11 a 14h.	C/Queipo de Llano, nº 7 30540-BLANCA	968-775005	968-778661		
13	BULLAS	Ayuntamiento	Municipal	Lunes a Jueves De 10 a 13h.	Plaza de España, nº 2 30180-BULLAS	968-654688	968-652826		omic@bullas.net
14	CALASPARRA	Ayuntamiento	Municipal	Lunes a Viernes De 9 a 14h.	Avda. 1º de Mayo, 15 30420-CALASPARRA	968-720607	968-720102		Centrolocaldeempleo@hotmail.com



Nº	LOCALIDAD	ENTIDAD	ÁMBITO	HORARIO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	FAX	ASESORIA JURÍDICA GRATUITA	E-MAIL
15	CAMPOS DEL RIO	PICASO*	Municipal	Miércoles de 12 a 15h.	C/Virgen del Carmen, nº 3 30191-CAMPOS DEL RIO	968-650135	968-650800		
16	CARAVACA DE LA CRUZ	Ayuntamiento	Municipal	Lunes a Viernes De 9 a 14h.	C/Puentecilla, 41 30400-CARAVACA	968-708457	968-702767	SI	
17	CARTAGENA	Ayuntamiento	Municipal	Lunes a Viernes De 9 a 14h.	Edif. Admvo. del Ayto, C/Sor Francisca Armendariz, 6-4º 30202-CARTAGENA	968-128828	968-128818	SI	consumo@ayto-cartagena.es
18	CARTAGENA La Manga	Ayuntamiento	Municipal	Lunes a Viernes De 9 a 14h.	La Manga Consorcio Edificio Hawai, 6º bajo 30380 LA MANGA	968-337221	968-145360		consumolamanga@ayto-cartagena.es
19	CARTAGENA	Asociac. THADER	Municipal	Lunes a Miércoles de 10 a 13h. Lunes a Jueves de 17 a 19'30h.	C/Cañón, 4-2º 30301-CARTAGENA	968-312927 968-524112	968-312927		
20	CEHEGÍN	Ayuntamiento	Municipal	Lunes a Viernes De 10 a 13h	C/Begastri, 5-1º 30430-CEHEGÍN	968-723550	968-723555		ayuntamiento@cehegin.es
21	CIEZA	Ayuntamiento	Municipal	Lunes a Viernes De 9 a 14 h.	C/Fernando III el Santo, s/n. 30530-CIEZA	968-455108	968-455108 968-762761	SI	
22	FORTUNA	Mancomunidad Oriental	Mancomunidad	Lunes de 9'30 a 13'30h.	C/ Purísima, 7 30620-FORTUNA	968-685266 968-685103	968-685018		
23	FUENTE ALAMO	Ayuntamiento	Municipal	Lunes a Viernes De 8 a 14h.	Gran Via, 2 30320-FUENTE ALAMO	968-597001	968-598308		
24	JUMILLA	Ayuntamiento	Municipal	Lunes a Viernes De 10 a 14h	C/Cánovas del Castillo, 31 30520-JUMILLA	968-780276 968-780112	968-780276		
25	LIBRILLA	PICASO*	Municipal	Jueves de 10'30 a 13'30h	C/Félix Rodríguez de la Fuente, s/n Club Pensionistas 30892-LIBRILLA	968-658109	968-658502		
26	LORCA	Ayuntamiento	Municipal	Lunes a Viernes De 8 a 15 h.	Plaza del Negríto, 1 Bajo 30800-LORCA	968-466542	968-442466	SI	sanycon@rem21sl.com
27	LORCA	Asociac. THADER	Municipal	Martes y Jueves De 17'30 a 20h.	C/Zorrilla, nº 3 bajo 30800-LORCA	968-467543			



Nº	LOCALIDAD	ENTIDAD	ÁMBITO	HORARIO	DIRECCIÓN	TELEFONO	FAX	ASESORIA JURIDICA GRATUITA	E-MAIL
28	LORQUÍ	PICASO* Ayuntamiento	Municipal	Martes de 10 a 13h.	Plaza del Ayuntamiento, s/n 30564-LORQUÍ	968-690001 Ext.332	968-692532		
29	MAZARRÓN		Municipal	Lunes a Viernes de 9 a 11h.	Plaza de Abastos, s/n 30870-MAZARRÓN	968-592331	968-591576		
30	MOLINA DE SEGURA	Ayuntamiento	Municipal	Lunes a Viernes de 8 a 13h. Miércoles de 18'30 a 22h	C/Nueva, 17 30500-MOLINA DE SEGURA	968-644262/643670	968-613490	SI	omimolina@terra.es
31	MORATALLA	Ayuntamiento	Municipal	Lunes a Viernes de 10 a 15h.	C/Constitución, 22 30440-MORATALLA	968-730258	968-730543		
32	MULA	Ayuntamiento	Municipal	Lunes de 9 a 15h. Martes a Viernes de 9 a 14h.	C/Dª Elvira, s/n Convto.S.F. 30170-MULA	968-661501	968-637009	SI	consumo@aytomula.es
33	MURCIA	Asociac. THADER	REGIONAL	Lunes a Viernes de 9 a 14h. Lunes a Jueves de 17 a 20h.	C/Granero, nº 3, 1ºD 30001-MURCIA	968-203246	968-271485	SI	fedthader@terra.es
34	MURCIA	Asociac. UCE	REGIONAL	Lunes a Viernes de 9 a 14h. Lunes a Jueves de 17 a 20h.	C/Lorca, nº1, 1º Izqda. 30008-MURCIA	968-295501	968-293498	SI	ucemurcia@arrakis.es
35	MURCIA	Ayuntamiento	Municipal	Lunes a Viernes de 9 a 14h. Lunes y Miércoles de 17 a 19 h.	Saavedra Fajardo, s/n 30001-MURCIA	968-239962	968-200866	SI	
36	MURCIA Cabezó Torres	Ayuntamiento	Municipal	Martes de 10 a 13h. Miércoles de 10 a 13h.	C/Carmen, 3. Plaza de Abastos 30110-CABEZO DE TORRES	968-833502			
37	MURCIA El Palmar	Ayuntamiento	Municipal	Martes 17 a 19h Jueves 9 a 13h	C/Mayor, s/n (Alcaldía) 30120-EL PALMAR	968-884351 EXT. 7			
38	MURCIA Beniaján	Ayuntamiento	Municipal	Lunes y Viernes de 10 a 13h.	C/Estación, s/n (Alcaldía) 30570-BENIAJÁN	968-875382			



Nº	LOCALIDAD	ENTIDAD	ÁMBITO	HORARIO	DIRECCIÓN	TELEFONO	FAX	ASESORIA JURIDICA GRATUITA	E-MAIL
39	OJÓS	PICASO*	Municipal	Miércoles de 10'30 a 13'30h	Avda. Río Segura, s/n Centro Servicios Múltiples. 30611-OJÓS	968-698111	968-698194		
40	PLIEGO	PICASO*	Municipal	Lunes de 10 a 13h	C/Federico Balart, nº 1 30176-PLIEGO	968-666321	968-666507		
41	PUERTO LUMBRERAS	Ayuntamiento	Municipal	Miércoles y Viernes de 10'30 a 13'30h.	Plaza Constitución, 2 30890-PUERTO LUMBRERAS	968-402013	968-402410		
42	RICOTE	PICASO*	Municipal	Miércoles de 10 a 13h.	"Usos Múltiples" Ayuntamiento Plaza de España, nº 6 30160-RICOTE	968-697063	968-697136		
43	SANTOMERA	Mancomunidad Oriental	Mancomunidad	Martes y Jueves de 9'30 a 13'30	C/ Fernando Giner, 14 30140-SANTOMERA	968-861619	968-862487		comarcaoriental@terra.es
44	SAN JAVIER Stgo. Ribera	Ayuntamiento	Municipal	Lunes a Viernes de 10 a 14h.	C/Padre Juan, s/n-Centro Cívico 30720-SANTIAGO DE LA RIBERA	968-195110	968-570951		Omic.sanjavier@terra.es
45	SAN JAVIER La Manga	Ayuntamiento	Municipal	Lunes a Sábado de 8 a 15h.	Urb. Las Amoladera-Km. 0 30380-LA MANGA	968-146136	968-564958		lamanga@marmenor.net
46	SAN PEDRO DEL PINATAR	Ayuntamiento	Municipal	Lunes a Viernes de 9 a 14h.	Plaza Luis Molina, 1 30740-SAN PEDRO DEL PINATAR	968-180600 Ext. 224/225	968-181180		cpd@aytosanpedrodelpinatar.com
47	SAN PEDRO DEL PINATAR Lo Pagán	Ayuntamiento	Municipal	Lunes a Viernes de 9 a 13 h. y en Verano De 17 a 20h.	Parque Reyes España, 1 30740-LO PAGAN	968-182301	968-183706		sppinatar@marmenor.net
48	TORRE PACHECO	Ayuntamiento	Municipal	Lunes a Viernes de 9 a 14h. y de 16 a 19 h.	C/Francisco Leon, 2 bajo 30700-TORRE PACHECO	968-585838	968-585808		deempleo@ayto-torrepacheco.es
49	TORRES DE COTILLAS	Ayuntamiento	Municipal	Lunes a Viernes de 8 a 15h.	C/ Ecuador, s/n 30565-LAS TORRES DE COTILLAS	968-623987	968-623089		sanidad@torresdecotillas.net

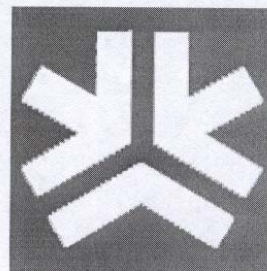


Nº	LOCALIDAD	ENTIDAD	ÁMBITO	HORARIO	DIRECCIÓN	TELEFONO	FAX	ASESORIA JURIDICA GRATUITA	E-MAIL
50	TOTANA	Ayuntamiento	Municipal	Lunes a Viernes de 8'30 a 14'30h.	C/Arcipreste Gomez Pellicer, 3-Entlo. 30850-TOTANA	968-418170 968-418173	968-418176		omic2@ayto-totana.net omic@ayto-totana.net
51	ULEA	PICASO*	Municipal	Jueves de 9 a 12h.	Plaza Constitución, 20 30612-ULEA	968-698211	968-698406		
52	LA UNIÓN	Ayuntamiento	Municipal	Lunes a Viernes de 9 a 14h.	C/Salvador Pascual, 7 30360-LA UNIÓN	968-560055	968-560102		maricarmensoto@telefonica.net
53	VILLANUEVA RIO SEGURA	PICASO*	Municipal	Jueves de 12 a 15h.	Plaza Constitución, 1 30613-VILLANUEVA DEL RIO SEGURA	968-698186	968-698436		
54	YECLA	Ayuntamiento	Municipal	Lunes a Viernes de 10'30 a 15h.	Plaza Mayor, s/n 30510-YECLA	968-793190	968-793190	SI	ayunyecla@futurnet.es

55-La Dirección General de Consumo mantiene un servicio de información al consumidor para aquellos municipios donde no exista Oficina del Consumidor de otro tipo.

\* Las Oficinas del Proyecto PICASO (Proyecto de Información al Consumidor en Ayuntamientos Sin Omic) pertenecen a la Organización de Consumidores que se cita, con colaboración del respectivo Ayuntamiento y financiación de la Dirección General de Consumo:

- Asociación de Consumidores THADER: ALBUDEITE, BLANCA, CAMPOS DEL RIO, PLIEGO, ULEA y VILLANUEVA del RIO SEGURA.
- Asociación de Consumidores UCE: ALEDO, LIBRILLA, LORQUI, OJÓS Y RICOTE.



## **9. ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES DE LA REGIÓN DE MURCIA: "AA.CC."**



FEDERACIÓN MURCIANA DE ASOCIACI. DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS <b>THADER</b>	C/ Granero nº 3-1º D 30001 MURCIA Tfno. 968-20 32 46 Fax: 968-27 14 85
UNION DE CONSUMIDORES DE MURCIA <b>UCE</b>	C/ Lorca nº 1- 1º Izda. 30008 MURCIA Tfno. 968-29 55 01 Fax: 968-29 34 98
ASOC. REGIONAL DE CONSUMO Y AMAS DE CASA DE <b>LA ALBERCA</b> MURCIA	Plaza Martínez Tornel nº 3 bajo 30150 <b>LA ALBERCA</b> (MURCIA) Tfno. 968-84 78 52 Fax: 968-84 68 50
UNION CIVICA REGIONAL DE AMAS DE HOGAR DE MURCIA <b>UNAE</b>	C/ Sierra de la Pila Galería San Andrés, 1 (Estación de Autobuses) 30005 <b>MURCIA</b> Tfno. 968-29 32 52 Fax: 968- 21 84 15
ASOC. CULTURAL Y DE CONSUMO DE LA MUJER DE <b>ULEA</b>	C/ Binondo, 12 30612 <b>ULEA</b> Tfno. 968-69 83 19 Fax: 968 69 84 06
ASOC. DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA REGIÓN DE MURCIA <b>ACUREMU</b>	C/ Pérez Cervera, 22 30530 <b>CIEZA</b> FAX: 968-76 75 03
ASOC. AMAS DE CASA <b>NTRA. SRA. DEL ROSARIO</b> EN ORIENTACIÓN AL CONSUMIDOR Y A LA CULTURA	C/Taibilla, 5 30530 <b>BALSICAS</b> Tfno. 968-58 01 72 Fax: 968-58 58 08
ASOC. PARA LA DEFENSA DE LA MUJER, CONSUMIDORES Y USUARIOS <b>DE ROLDAN</b>	Centro Cívico s/n 30709 <b>ROLDAN</b> Tfno. 968-58 93 26 968-585838 Fax: 968-58 58 08
ASOC. AMAS DE CASA Y CONSEJO AL CONSUMIDOR Y USUARIOS VIRGEN DE LA CONSOLACIÓN DE <b>EL JIMENADO</b>	C/Pedro Cerdan nº 3-2º izqda. 30700 – <b>TORRE PACHECO</b> Tfno. 968-57 91 51 Fax 968 58 58 08
UNION INDEPENDIENTE DE CONSUMIDORES Y USUARIOS <b>UICU</b>	Alameda de Capuchinos, 19 30002 <b>MURCIA</b> Tfno. 968-25 01 20 Fax 968-25 75 47

ASOCIACIÓN PARA LA DEFENSA DE LOS USUARIOS DE BANCOS, CAJAS Y ENTIDADES DE SEGUROS DE ESPAÑA <b>ADICAE</b> (DELEGACIÓN)	Avda. de la Libertad, 10-6ºD 30009 <b>MURCIA</b> Tfno-Fax: 968-23 09 95
ASOC PARA LA DEFENSA DE LA MUJER, CONSUMIDORES. Y USUARIOS. DE <b>DOLORES DE PACHECO</b>	C/ Marqués de Rozalejo, 24 30739 <b>DOLORES DE PACHECO MURCIA</b> Tfno. 968-17 31 77 Fax 968-58 58 08
ASOCIACIÓN PARA LA DEFENSA DE LA MUJER, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE <b>SAN CAYETANO TORRE PACHECO</b>	Los Roses 30591 <b>SAN CAYETANO</b> Tfno. 968-58 04 87 Fax 968 58 58 08
ASOCIACIÓN <b>ACUA EUROCONSUMO</b>	C/Gaudí n º 15 30012 <b>SANTIAGO EL MAYOR MURCIA</b> Tfno. 968 34 26 77 Tfno. Pedro A. Moya: 669931112
ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS <b>OVALO</b>	<b>Avda. de la Fama n 19-5ºA</b> <b>30006 MURCIA</b> <b>Tfno.</b>
CONSUMIDORES ASOCIADOS DE MURCIA <b>CAM</b>	C/ Costa Cálida nº 6 30500 <b>MOLINA DE SEGURA</b>
ASOCIACIÓN MURCIANA PARA LA DEFENSA Y ASESORAMIENTO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS <b>DACU</b>	<b>C/ Mayor 96 bajo</b> <b>30150 LA ALBERCA-MURCIA</b> <b>Tfno. 968-90 48 48</b> <b>Fax: 968- 84 16 92</b> <b>E-mail: dacu-cecu@ono.com</b>

## **10. JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA REGIÓN DE MURCIA**

DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO



LAS PÁGINAS NARANJAS DEL CONSUMIDOR, es una Guía de empresas, comercios y profesionales que están adheridos a la Junta Arbitral de Consumo.

La adhesión a la Junta Arbitral de Consumo significa que el establecimiento garantiza a su clientela el resolver cualquier controversia o reclamación económica ante la Junta, siempre que el cliente sea un consumidor final.

La Guía ofrece igualmente un listado de las más importantes empresas a nivel nacional que se encuentran adheridas. Todas las empresas adheridas exhiben en sus establecimientos el Distintivo Oficial que otorga la Junta Arbitral de Consumo y que se reproduce en la contraportada de este folleto.

Contratar con empresas adheridas es una garantía de calidad para el consumidor.

Solicite gratuitamente las páginas Naranjas en la Oficina del Consumidor de su localidad o consúltelas a través del Teléfono del consumidor 901 501 601

[www.paginasnaranjas.org](http://www.paginasnaranjas.org)

## ¿QUÉ ES EL ARBITRAJE DE CONSUMO?

El Arbitraje de Consumo es una vía extrajudicial que permite resolver fácilmente los desacuerdos económicos que puedan surgir entre los dos protagonistas de consumo: CONSUMIDOR / USUARIO Y VENDEDOR / PRESTADOR DE SERVICIOS.

- La Junta Arbitral de Consumo ofrece un procedimiento ágil que se caracteriza por las siguientes notas:
- GRATUITIDAD, que alcanza hasta el coste de las pruebas cuando son propuestas por la Junta.
- EJECUTIVIDAD, porque los laudos que se dictan son de obligado cumplimiento.
- RAPIDEZ, porque los laudos que se dictan son de obligado cumplimiento.
- VOLUNTARIENDAD, porque sólo se puede utilizar si ambas partes lo solicitan.
- SENCILLEZ, ya que el procedimiento se inicia mediante la cumplimentación por el consumidor de una Solicitud de Arbitraje, cuyo impreso se puede obtener y presentar en la Junta Arbitral de Consumo o en cualquier Oficina del Consumidor de la Región.
- IMPARCIALIDAD porque, oídas ambas partes, garantiza amparar sólo a quien acredite tener la razón.

## EL DISTINTIVO OFICIAL

La Junta Arbitral de Consumo otorga un Distintivo Oficial a las empresas, comercios o profesionales que garanticen resolver los desacuerdos económicos con su clientela a través del arbitraje de consumo.



Todas las empresas, comercios o profesionales adheridos a la Junta se recogen en las PÁGINAS NARANJAS DEL CONSUMIDOR, publicación periódica que edita la Dirección General de Consumo para su difusión, ya que estas empresas presentan una máxima garantía del nivel de respuesta a su clientela en caso de reclamación, garantía que el consumidor debe valorar como un elemento más a la hora de decidir dónde adquirir bienes o contratar servicios: BUSQUE ESTE SÍMBOLO, SIGNO DE GARANTÍA.



## **SIGNO DE GARANTÍA**



Región de Murcia  
Consejería de Trabajo, Consumo  
y Política Social  
Dirección General de Consumo

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO  
C/ Ronda de Levante, 11—4ª Planta  
30.071 - MURCIA  
Tfno.: 968-36 68 12 / 13 Fax.: 968-36 68 17

## **SOLICITUD DE ARBITRAJE**

### **DATOS DEL RECLAMANTE**

Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido	D.N.I.

Domicilio:

Cód.Postal:

Localidad:

Teléfonos de Contacto:

Ante la Junta comparece, al amparo del art. 31 de la Ley General para la Defensa de consumidores y Usuarios y R. D. 636/93 (B.O.E. 21-5-93), y somete la cuestión que se referencia frente al reclamado que se especifica a decisión arbitral, obligándose a su cumplimiento.

### **DATOS DEL RECLAMADO**

N.I.F. ó C.I.F.:	Teléfono:
------------------	-----------

Nombre Comercial:

Nombre Social ó Individual:

Domicilio:

Cód. Postal:

Localidad:

### **RECLAMACIÓN:**



**PETICIÓN CONCRETA:**

**PRUEBAS** que se aportan:

**DESIGNO** como vocal al propuesto por la Asociación de Consumidores (dato de consignación no obligatorio):

En consecuencia, solicito de la Junta tenga por interpuesta esta solicitud y, previos los trámites oportunos, adopte fallo resolutorio de la misma.

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

FIRMA

**NOTA INFORMATIVA** sobre el procedimiento arbitral:

1.- Sólo se tramita si voluntariamente lo acepta el reclamado.

2.- Impide a los Jueces y Tribunales conocer de las cuestiones litigiosas sometidas a arbitraje.

3.- Se cita generalmente a las partes para que asistan a una Audiencia Oral en la Junta Arbitral.

**11. REAL DECRETO 287/1991 DE 8 DE MARZO POR EL  
QUE SE APRUEBA EL CATÁLOGO DE PRODUCTOS,  
BIENES Y SERVICIOS A DETERMINADOS EFECTOS DE  
LA LEY GENERAL PARA LA DEFENSA DE LOS  
CONSUMIDORES Y USUARIOS**



La Ley General para la Defensa de los Consumidores determina en su artículo 2.2, que los derechos de los consumidores y usuarios serán protegidos prioritariamente cuando guarden relación directa con productos o servicios de uso común, ordinario y generalizado.

También en el artículo 6 apartado a), se prevé la organización de campañas o actuaciones programadas de control de calidad, especialmente en relación con los productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

Asimismo, en el artículo 11, apartado 2, se determina que, en relación con los bienes de naturaleza duradera, el productor o suministrador deberá entregar una garantía formulada por escrito donde se especificarán las prescripciones que se detallan en dicho apartado. Por último, en el artículo 20, apartado 1, se expresa que las asociaciones de consumidores y usuarios disfrutarán del beneficio de justicia gratuita en los casos en que la defensa de los consumidores afecte a productos y servicios de uso o consumo, ordinario y generalizado.

Si bien, las Administraciones públicas competentes vienen actuando con carácter preferencial sobre tales bienes, productos y servicios conforme a la normativa vigente, se hace preciso establecer, de acuerdo con los preceptos contenidos en los artículos 2, 6 y 11 de la Ley 26/1984, un catálogo comprensivo de los mismos dividido en dos apartados correspondientes a las dos distintas clases de bienes, productos y servicios considerados (de uso común, ordinario y generalizado; de naturaleza duradera). Tal determinación concreta y específica permitirá evitar dudas en cuanto a que bienes, productos o servicios deben entenderse incluidos en cada categoría y definir con precisión el alcance de la normativa aplicable.

Por lo que se refiere a los bienes de naturaleza duradera, la relación contenida en el Anexo II pretende operar una primera delimitación del conjunto de bienes a los que se les aplicará lo previsto en el artículo 11 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, conforme a lo que se establezca en las posteriores disposiciones que se dicten para la aplicación y desarrollo de dicho artículo para cada bien o grupo de bienes.

Para la confección de este catálogo se han tenido en cuenta tanto los actuales hábitos de consumo de los consumidores y usuarios y los niveles de demanda y utilización existentes, como los usos y prácticas comerciales y mercantiles imperantes en el mercado de los diferentes bienes y productos.

Con la publicación de este catálogo se garantizará un mejor control sobre tales bienes, productos o servicios, en las fases de fabricación, elaboración, manufacturación, transporte, distribución y venta, así como la correcta prestación de los servicios, sirviendo también a los efectos de su homologación para facilitar de forma práctica y efectiva el desarrollo de las actuaciones específicas en defensa de los consumidores.

Asimismo, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 22 de dicha Ley 26/1984, han sido oídas en consulta tanto las Asociaciones de consumidores y usuarios como de empresarios.

En su virtud, a propuesta del Ministro de Sanidad y Consumo, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 8 de marzo de 1991, dispongo:

#### **Artículo 1.**

1. A los efectos previstos en los artículos 2.2, 6 y 20.1 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, tendrán la consideración de productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado los que se detallan en el anexo I del presente Real Decreto.

2. (Apartado declarado nulo de pleno derecho por la STS de 27 de mayo de 1993 y por Orden de 13 de octubre de 1993, que dispone el cumplimiento de dicha sentencia.)

#### **Artículo 2.**

Lo establecido en el artículo 11.2 y 5 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, se aplicará a los bienes de naturaleza duradera relacionados en el anexo II del presente Real Decreto, en las condiciones que se determinen por el Gobierno, a propuesta del Ministro de Sanidad y Consumo, en disposiciones específicas para cada bien o grupo de bienes.

#### **DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA.**

Se faculta al Ministro de Sanidad y Consumo, a propuesta del Instituto Nacional del Consumo, para dictar las disposiciones precisas para la aplicación de lo dispuesto en este Real Decreto, mediante las aclaraciones o especificaciones necesarias.

#### **DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA.**

1. Lo establecido en el presente Real Decreto respecto de los productos y servicios de uso y consumo común, ordinario y generalizado será de aplicación general en todo el territorio nacional a los efectos de la legitimación y del beneficio de justicia gratuita a que se refiere el artículo 20.1 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los consumidores y usuarios, al amparo del artículo 149.1, 1 y 6 de la Constitución.

2. En todo lo demás será de aplicación general en defecto de regulación específica por la Comunidades Autónomas con competencia normativa en materia de defensa de los consumidores.

## Anexo I.

**Bienes, productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado a los efectos de los artículos 2.2 y 6 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios:**

### Productos alimenticios:

- Carnes y derivados.
- Ave y caza.
- Pescados y derivados.
- Mariscos, crustáceos, moluscos y derivados.
- Huevos y derivados.
- Leche y derivados.
- Grasas comestibles.
- Cereales.
- Leguminosas.
- Tubérculos y derivados.
- Harinas y derivados.
- Hortalizas y verduras.
- Frutas y derivados.
- Edulcorantes naturales y derivados.
- Condimentos y especias.
- Alimentos estimulantes y derivados.
- Conservas animales y vegetales. Platos preparados, productos dietéticos y de régimen.
- Agua y hielos.
- Helados.
- Bebidas no alcohólicas.
- Bebidas alcohólicas.

Productos no alimenticios:

- Medicamentos y productos sanitarios.
- Productos de perfumería, cosméticos e higiene personal.
- Abonos y fertilizantes de uso doméstico.
- Flores, plantas y semillas de uso doméstico.
- Desinfectantes, insecticidas, disolventes, pegamentos, pinturas, barnices, tintes o similares.
- Productos de limpieza del hogar.
- Instrumentos y material de óptica, fotografía, relojería y música.
- Bisutería y monedas.
- Herramientas, cuchillería, cubertería y otras manufacturas metálicas comunes, de uso doméstico.
- Muebles, artículos de menaje, accesorios y enseres domésticos.
- Aparatos eléctricos, electrotécnicos, electrónicos y accesorios, de uso doméstico.
- Vehículos automóviles, motocicletas, velocípedos y accesorios.
- Encendedores y cerillas.
- Combustibles.
- Bombonas de gas.
- Juguetes, artículos para recreo y deportes.
- Vivienda destinada a residencia habitual.
- Artículos para vestido y calzado y sus accesorios.
- Artículos de viaje.
- Libros, revistas y periódicos.
- Material didáctico o escolar.



Servicios:

- Servicio de suministro de agua, gas, electricidad y calefacción.
- Arrendamiento de vivienda destinada a residencia habitual.
- Sanitarios: médicos, hospitalarios, farmacéuticos y veterinarios.
- Servicios de residencia y atención a personas mayores o con minusvalía.
- Transportes de servicio al público.
- Comunicaciones: correos, teléfonos, telégrafos y otros servicios de telecomunicaciones, que tengan incidencia directa en la prestación de servicios de uso general.
- Enseñanza.
- Culturales.
- Esparcimiento y deportes.
- Servicios personales: lavanderías, tintorerías, peluquerías.
- Servicios de limpieza y recogida de basuras.
- Servicios bancarios.
- Seguros.
- Turismo y hostelería.
- Servicios de reparación, mantenimiento y garantía de aquellos bienes y servicios relacionados en el presente anexo que, por su naturaleza, puedan requerir de los mismos.

**Anexo II.**

- Bienes de naturaleza duradera a los efectos del artículo 11, 2 y 5, de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y usuarios.
- Instrumentos y material de óptica, fotografía, relojería y música.
- Herramientas, cuchillería, cubertería y otras manufacturas metálicas comunes.
- Muebles, artículos de menaje, accesorios y enseres domésticos.
- Aparatos eléctricos, electrotécnicos y electrónicos.
- Vehículos automóviles, motociclos, velocípedos, sus piezas de recambio y accesorios.
- Juguetes, artículos para recreo y deportes.
- Vivienda.

## **12. DOCUMENTACIÓN Y BIBLIOGRAFÍA SOBRE MECANISMOS DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Bibliografía recopilada por:

Pedro Antonio Alcázar López,  
Asesor Técnico Docente de Programas Educativos.







---

## DOCUMENTACIÓN

---

- LEY 4/1996, de 14 Junio, del Estatuto De los Consumidores Y Usuarios de la Región de Murcia (BOE de 2 de octubre de 1996, núm. 238/1996; BO. Región de Murcia de 25 de junio de 1996, núm. 146/1996)
- Real Decreto nº 31/1999, de 20 de mayo, por el que se regulan las Hojas de Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia (BORM Nº 122. 29.5.99) (Corrección de errores BORM 136. 16.6.99)
- Decreto 8/1999, de 4 de febrero, por el que se regula el Registro de las Oficinas de Información al Consumidor y Usuario de la Región de Murcia. BORM 25 Febrero 1999
- Real Decreto 287/1991 de 8 de marzo por el que se aprueba el Catálogo de Productos, Bienes y Servicios a determinados efectos de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (BOE 12 marzo 1991)
- Dirección General de Consumo: Red Regional de Oficinas del Consumidor de la Región de Murcia.
- Dirección General de Consumo: Relación de Asociaciones de Consumidores de la Región de Murcia.

---

## BIBLIOGRAFÍA

---

- PARRA LUCÁN, M<sup>a</sup> Angeles; Daños por productos y protección del consumidor. José M<sup>a</sup> Bosch Editor. Barcelona, 1990.
- REYES LÓPEZ, M<sup>a</sup> José; Derecho de Consumo. Tirant Lo Blanc. Valencia, 1999.
- HIDALGO MOYA, J.R.; OLAYA ADÁN, M.; Derecho del Producto. Calidad, Seguridad y Responsabilidad del fabricante. Bosch Casa Editorial. Barcelona, 1997.
- FUENTES GASSÓ, J. R.; HIDALGO MOYA, J.R.; MOLES PLAZA, R.J.; La seguridad de los productos. Tres perspectivas de análisis. Escola de Prevenció i Seguretat Integral (Vinculada a la Universitat Autònoma de Barcelona, UAB). Editorial Ariel. Barcelona, 2000.

---

## LEGISLACIÓN ESTATAL

---

Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. \*Esta norma se aplica parcialmente en las Comunidades Autónomas de Andalucía, Cataluña, País Vasco, Galicia, Navarra, Valencia y Canarias, por tener competencia legislativa plena, reglamentaria y ejecutiva en materia de defensa de los consumidores. En el resto de las Comunidades Autónomas es considerada legislación básica, si bien tienen asumidas competencias legislativas de desarrollo, reglamentaria y ejecutiva en materia de defensa de los consumidores.

### COMUNIDADES AUTÓNOMAS

- Andalucía: Ley 5/1985, de 8 de julio, de Consumidores y Usuarios en Andalucía.
- Aragón: Ley 8/1997, de 30 de octubre, del Estatuto del Consumidor y Usuario en la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Cantabria: Ley 6/1998, de 15 de mayo, del Estatuto del Consumidor y Usuario en Cantabria.
- Castilla-La Mancha: Ley 3/1995, de 9 de marzo, del Estatuto del Consumidor de Castilla-La Mancha.

- Castilla-León: Ley 11/1998, de 5 de diciembre, de Defensa de Consumidores y Usuarios de Castilla y León.
- Cataluña: Ley 1/1990, de 8 de enero, de Disciplina de Mercado y Defensa de los Consumidores y Usuarios; Ley 3/1993, de 5 de marzo, de Estatuto del Consumidor.
- Comunidad de Madrid: Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.
- Comunidad Valenciana: Ley 2/1987, de 9 de abril, del Estatuto de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana
- Extremadura: Ley 6/2001, de 24 de mayo, del Estatuto de los Consumidores de Extremadura.
- Galicia: Ley 12/1984, de 28 de diciembre, del Estatuto Gallego del Consumidor y Usuario.
- Islas Baleares: Ley 1/1998, de 10 de marzo, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad de las Islas Baleares.
- País Vasco: Ley 10/1981, de 18 de noviembre, del Estatuto del Consumidor.
- Región de Murcia: Ley 4/1996, de 14 de junio, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia.

\* Hay que tener en cuenta las diferentes modificaciones, derogaciones y declaraciones de constitucionalidad de algunas de las normas, como así sucede, por ejemplo, en el Estatuto del Consumidor del País Vasco.

