

Modificación del del Decreto legislativo 1/2019, de 13 de diciembre, del Consell, de aprobación del texto refundido de la Ley del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana.

Modificación del del Decreto legislativo 1/2019, de 13 de diciembre, del Consell, de aprobación del texto refundido de la Ley del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana.

Del capítulo IV, del título II, se suprime la sección segunda: Especialidades del derecho a la información sobre totalización de préstamos hipotecarios y de otros tipos.

Los siguientes artículos quedan redactados como sigue:

#### Artículo 60. Potestad sancionadora

1. En el ámbito de la presente norma, y sin perjuicio de lo previsto en el artículo siguiente, la potestad sancionadora corresponde a la Generalitat, quien la ejerce a través de los siguientes órganos:

- a) La conselleria competente en materia de consumo, mediante los órganos que reglamentariamente se determinen, para las infracciones leves y graves.
- b) El Consell, para las infracciones cuya sanción supere los 500.000 euros.

2. Cuando en el mismo procedimiento se contemplen diversas infracciones calificadas de forma distinta, el órgano competente para dictar resolución es el que tiene la competencia para sancionar la más grave.

#### Artículo 63. Sujetos responsables

1. Son responsables como autores las personas físicas o jurídicas que por acción u omisión cometan alguna de las infracciones tipificadas en esta norma.

2. Cuando en relación con los mismos bienes o servicios hayan intervenido distintos sujetos en la cadena de producción, elaboración, almacenamiento, distribución o comercialización, cada uno es responsable de las infracciones que, en su caso, haya cometido.



3. En el caso de productos envasados se considera como responsables a los diferentes sujetos que intervienen en la cadena de producción o comercialización.

Si en la cadena de producción o comercialización de los bienes o prestación de los servicios un sujeto conocía o debía conocer la comisión de una infracción en un eslabón anterior y no adopta las medidas necesarias para su corrección o para evitar su continuación, será responsable de la misma, independientemente de las responsabilidades del resto de intervinientes en la cadena de producción o comercialización de los bienes o prestación de los servicios.

4. Si el producto no lleva los datos necesarios para identificar al responsable, según lo establecido en la normativa vigente, se considera responsable a quien haya comercializado el producto, salvo que se pueda identificar al envasador. En los productos etiquetados en idioma distinto de los oficiales se imputará la responsabilidad preferentemente al distribuidor de los mismos.

5. En las infracciones cometidas en productos a granel, se considera responsable al tenedor o a la tenedora, salvo que se pueda demostrar que dicha responsabilidad corresponde a un tenedor o tenedora anterior.

6. En las infracciones cometidas en la prestación de servicios se considera responsable a la persona física o jurídica obligada a la prestación del servicio.

7. Cuando se trate de infracciones cometidas con ocasión de la comercialización o distribución de productos o servicios franquiciados, es responsable tanto la persona o entidad vendedora o prestadora directa del servicio como la persona o entidad franquiciadora.

#### Artículo 68. Protección de la salud y seguridad de las personas consumidoras y usuarias

Constituyen infracción en materia de protección de la salud y seguridad de las personas consumidoras y usuarias, excluidas las previstas en la normativa de salud pública y de seguridad alimentaria:

1. Las acciones u omisiones que produzcan riesgos para la salud o seguridad de las personas consumidoras y usuarias, sean en forma deliberada o por abandono de la diligencia y precauciones exigibles en la actividad, servicio o instalación de que se trate.



2. El incumplimiento o desatención de los requerimientos o advertencias que concretamente formulen las autoridades competentes para situaciones específicas, al objeto de corregir o evitar situaciones o circunstancias que puedan resultar perjudiciales para la salud, seguridad y derechos de las personas consumidoras y usuarias.
3. El incumplimiento de las disposiciones sobre seguridad de productos, bienes y servicios.

#### Artículo 69. Alteración, adulteración o fraude en productos y servicios

Constituyen infracciones por alteración, adulteración o fraude en productos y servicios:

1. La elaboración, distribución, suministro o venta de productos a los que se haya adicionado o sustraído cualquier sustancia o elemento para variar su composición o calidad, o encubriendo la inferior calidad o su naturaleza.
2. La elaboración, distribución, suministro o venta de productos y servicios cuando su composición, calidad, cantidad, etiquetado o precio no se ajuste a las disposiciones vigentes, o difiera de la declarada u ofertada.
3. El fraude en cuanto al origen, calidad, composición, cantidad, peso o medida de cualquier clase de productos, bienes o servicios destinados al público, o sobre su presentación o cualquier otra información que induzca o pueda inducir al engaño o confusión, o enmascare la verdadera naturaleza del producto, bien o servicio.
4. El incumplimiento, en la prestación de todo tipo de suministros y servicios, de las condiciones de calidad, naturaleza, plazo o precio, de acuerdo con la normativa que resulte aplicable o con las condiciones pactadas.

#### Artículo 70. Normalización técnica, condiciones de venta y documentación

Constituyen infracciones en materia de normalización técnica, documentación y condiciones o técnicas de venta y suministro de productos y servicios:

1. El incumplimiento de las disposiciones que normalicen productos y servicios, así como de aquellas que regulen los requisitos documentales y de funcionamiento establecidos en la normativa vigente reguladora de la actividad.
2. La puesta en el mercado de productos cuya comercialización haya sido declarada prohibida por una norma o por una resolución administrativa, así como la comercialización



de aquellos que precisando autorización administrativa, carezcan de ella, siempre que no esté atribuida a otra autoridad.

3. El incumplimiento de las normas reguladoras de precios, incluidas las referentes a marcado y exhibición de los mismos.

4. La realización de transacciones en las que se imponga injustificadamente a las personas consumidoras y usuarias condiciones, recargos o cobros indebidos, prestaciones accesorias no solicitadas o cantidades mínimas, así como la no aceptación de los medios de pago admitidos legalmente u ofertados.

5. El uso de prácticas comerciales desleales con las personas consumidoras y usuarias.

6. El incumplimiento de las obligaciones de información previa a la contratación exigidas en la normativa aplicable.

7. La negativa o falta de expedición del correspondiente documento acreditativo de las transacciones comerciales o por la prestación de servicios, así como su emisión con incumplimiento de los requisitos preceptivos.

8. No facilitar presupuesto previo en los casos en que sea obligatorio por la normativa correspondiente.

9. No entregar resguardo de depósito en los casos en que sea obligatorio por la normativa correspondiente.

10. Realizar trabajos de reparación, instalación o similares a las personas consumidoras y usuarias cuando no hayan sido solicitados o autorizados por estas.

11. La facturación de trabajos no realizados o de piezas de calidad inferior a la contratada.

12. Incluir en la oferta, promoción, publicidad o contrato, formatos, tamaños de letras o contrastes que dificulten su lectura y comprensión o que incumplan la normativa específica aplicable.

#### Artículo 72. Garantía y servicio postventa

Constituyen infracciones en materia de garantía:

1. La no entrega a las personas consumidoras y usuarias de documento de garantía en los términos previstos en su normativa específica.

2. La vulneración o inobservancia del derecho de garantía en la compra de bienes de consumo o prestación de servicios reconocidos en la normativa específica.



3. La no asunción o incumplimiento de la garantía comercial publicitada o entregada a las personas consumidoras y usuarias en el momento de la adquisición de productos, bienes o servicios.

4. Poner a disposición de las personas consumidoras y usuarias bienes de uso duradero sin existir piezas de repuesto en la forma obligada, así como el incumplimiento, por quien en cada caso esté obligado, del deber de garantizar la existencia de repuestos en las condiciones establecidas por las leyes y reglamentos.

5. Publicitar o inducir a las personas consumidoras y usuarias a confiar en la existencia de un servicio técnico postventa cuando esto no es cierto, o no informar que está en un país distinto del domicilio de las personas consumidoras y usuarias, o que el idioma para relacionarse es distinto del oficial de España o del utilizado en el contrato.

#### Artículo 74. Otras infracciones

Se considerarán también como infracciones en materia de consumo:

1. La introducción de cláusulas abusivas en los contratos.

2. La no remoción de cláusulas declaradas abusivas por sentencia judicial o sancionadas por resolución administrativa con carácter firme.

3. Las limitaciones o exigencias injustificadas al derecho de las personas consumidoras y usuarias de poner fin a los contratos de prestación de servicios o suministro de productos de tracto sucesivo o continuado, obstaculizar el ejercicio de tal derecho de las personas consumidoras y usuarias a través del procedimiento pactado, la falta de previsión de estas o la falta de comunicación a las personas consumidoras y usuarias del procedimiento para darse de baja en el servicio.

4. Incluir en los contratos con personas consumidoras y usuarias reenvíos a condiciones generales o características contenidas en textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, o sin permitir al adherente una posibilidad efectiva de conocer su existencia, alcance y contenido en el momento de la celebración de aquel.

5. La no tenencia de hojas de reclamaciones en modelo oficial a disposición de las personas consumidoras y usuarias, así como la falta de la correspondiente información sobre las mismas según la normativa aplicable.



6. La negativa a facilitar las hojas de reclamaciones a las personas consumidoras y usuarias que las soliciten.
7. La negativa a satisfacer las demandas de las personas consumidoras y usuarias, cualquiera que sea su nacionalidad o lugar de residencia, cuando su satisfacción esté dentro de las disponibilidades del empresario, así como cualquier forma de discriminación sobre personas vulnerables o que pertenezcan a colectivos de especial protección.
8. Las conductas discriminatorias en el acceso a los bienes y la prestación de los servicios, y en especial las previstas como tales en la Ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
9. Realizar cualquier conducta que suponga un incumplimiento de los deberes, prohibiciones y requisitos establecidos legal o reglamentariamente en beneficio de las personas consumidoras y usuarias si, tras el requerimiento de la administración y el transcurso del tiempo concedido para ello, no se realizan las correcciones oportunas.
10. Cualquier otro incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en la legislación en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias.
11. Vulnerar los derechos lingüísticos de las personas consumidoras o incumplir las obligaciones en materia lingüística que establece la normativa, siempre que esta vulneración no implique, además, una denegación del servicio.
12. Denegar la atención de la persona consumidora con la motivación de impedir el ejercicio de sus derechos lingüísticos recogidos en esta ley.
13. El incumplimiento de las obligaciones en relación con los servicios de atención al cliente establecidas en la normativa de aplicación en materia de protección a los consumidores y usuarios.
14. No dar respuesta a las reclamaciones de las personas consumidoras o usuarias o hacerlo fuera de plazo o no entregar clave identificativa de la reclamación o queja.
15. No cumplir el acuerdo a que se haya llegado con la persona consumidora o usuaria tras la presentación de una reclamación o no cumplir el laudo arbitral en el plazo estipulado, con independencia de su exigencia en vía judicial.
16. El incumplimiento de las disposiciones sobre crédito al consumo que no estuvieran atribuidas expresamente a otra autoridad.



#### Artículo 75. Calificación de las infracciones

1. Todas las acciones u omisiones recogidas en los artículos anteriores tienen la calificación de leves, salvo las señaladas en los puntos 2 y 3 de este artículo.

2. En todo caso se califican como graves las siguientes infracciones:

- a) Las del artículo 68.
- b) Las del artículo 69.
- c) Las de los puntos 1, 2, 5 y 12 del artículo 70.
- d) Las descritas en el artículo 71.
- e) Las de los puntos 4 y 5 del artículo 72.
- f) Las de los puntos 1, 3, 4, y 5 del artículo 73, salvo que tengan la consideración de microempresa o pequeña empresa, en cuyo caso tendrán la consideración de leves.
- g) Las del puntos 6 del artículo 73.
- h) Las indicadas en los puntos 1, 2, 4,8, 9, 14 y 15 del artículo 74.
- i) La comisión de dos infracciones leves en el año inmediatamente anterior.

3. Las infracciones calificadas como graves, de acuerdo con los apartados anteriores, tienen la calificación de muy graves cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- a) Grave riesgo para la salud.
- b) Que produzcan una alteración social grave, originando alarma o desconfianza en las personas consumidoras y usuarias o afecten desfavorablemente a un sector económico.
- c) La comisión de una infracción grave en el año inmediatamente anterior, siempre y cuando no sea a su vez consecuencia de la aplicación de la letra p del apartado anterior.

#### Artículo 76. Importe de las sanciones

Por la comisión de las infracciones tipificadas en esta ley podrán imponerse las siguientes sanciones:

- a) Infracciones leves: entre 150 y 10.000 euros, pudiéndose sobrepasar esas cantidades hasta alcanzar entre dos y cuatro veces el beneficio ilícito obtenido.
- b) Infracciones graves: entre 10.001 y 100.000 euros pudiéndose sobrepasar esas cantidades hasta alcanzar entre cuatro y seis veces el beneficio ilícito obtenido.



c) Infracciones muy graves: entre 100.001 y 1.000.000 de euros, pudiéndose sobrepasar esas cantidades hasta alcanzar entre seis y ocho veces el beneficio ilícito obtenido.

2. Las anteriores cuantías se encuentran, a su vez, divididas conforme al siguiente esquema:

a) Infracciones leves:

- Grado mínimo: entre 150 y 3.000 euros.
- Grado medio: entre 3.001 y 7.000 euros.
- Grado máximo: entre 7.001 y 10.000 euros.

b) Infracciones graves:

- Grado mínimo: entre 10.001 y 30.000 euros.
- Grado medio: entre 30.001 y 70.000 euros.
- Grado máximo: entre 70.001 y 100.000 euros.

c) Infracciones muy graves:

- Grado mínimo: entre 100.001 y 300.000 euros.
- Grado medio: entre 300.001 y 650.000 euros.
- Grado máximo: entre 650.001 y 1.000.000 euros.

No obstante, cuando la aplicación de los rangos indicados anteriormente implique la imposición de una sanción desproporcionada en relación con la capacidad económica del infractor, se podrá utilizar el rango asignado a la calificación de un menor nivel de gravedad para el cálculo de la sanción. Esta utilización del rango asignado a un menor nivel de gravedad podrá alcanzar la reducción en dos niveles y será particularmente considerada en los supuestos de microempresas y pequeñas empresas.

Artículo 76 bis. Graduación de las sanciones.

1. Para determinar la cuantía de la sanción se tendrán en cuenta las circunstancias agravantes, atenuantes y mixtas contempladas en los apartados siguientes, sin que su apreciación suponga un cambio en la calificación jurídica de la infracción.

2. Cuando no concurriera ninguna circunstancia agravante ni atenuante, se impondrá la sanción en su grado medio.

3. Si concurriesen una o varias circunstancias agravantes, se impondrá la sanción en su grado máximo.



4. Si concudiesen una o más circunstancias atenuantes, se impondrá la sanción en su grado mínimo.
5. Se podrán compensar las circunstancias agravantes con las atenuantes.
6. No se tendrán en cuenta, para graduar la sanción, las circunstancias agravantes o atenuantes que ya hayan sido consideradas en la definición del tipo infractor o en su calificación.
7. La imposición de las sanciones pecuniarias se hará de manera que la comisión de las infracciones no resulte más beneficiosa que el cumplimiento de las normas infringidas, con respeto del principio de proporcionalidad.

#### Artículo 76 ter. Circunstancias agravantes.

Son circunstancias agravantes:

- a) La existencia de riesgo para la salud.
- b) Que se incurra en negligencia grave o intencionalidad.
- c) La posición relevante en un sector del mercado.
- d) Que la conducta infractora afecte a personas vulnerables.
- e) Que pueda afectar previsiblemente a un número considerable de personas consumidoras y usuarias contratantes con la empresa infractora.
- f) Que afecte a un grupo de personas perteneciente a un colectivo objeto de especial protección.
- g) Reincidencia, por comisión de una infracción de la misma naturaleza, sancionada por resolución firme en el año inmediatamente anterior.
- h) El incumplimiento reiterado de las prohibiciones y requerimientos realizados formalmente.
- i) La reiteración de conductas infractoras, al haber sido sancionada por resolución firme por la comisión de otras infracciones tipificadas en la normativa de protección a las personas consumidoras y usuarias, en los dos años anteriores a la comisión de la nueva infracción.
- j) La utilización de métodos, sistemas de contratación o interpretaciones normativas con el fin de eludir la aplicación de una norma protectora de las personas consumidoras y usuarias.

#### Artículo 76 quater. Circunstancias atenuantes.



Son circunstancias atenuantes:

- a) La reparación de los daños y perjuicios causados a las personas consumidoras y usuarias.
- b) La rectificación de las irregularidades que han motivado la incoación del expediente.
- c) Que la infracción se haya cometido por simple inobservancia de las normas derivada de error o ignorancia.

Artículo 77. Sanciones complementarias para las infracciones graves y muy graves

1. En el supuesto de infracciones muy graves, podrá acordarse el cierre temporal del establecimiento, instalación o servicio por un plazo máximo de cinco años.
2. La autoridad competente para resolver el expediente puede acordar, como sanciones accesorias:
  - a) El decomiso de la mercancía adulterada, deteriorada, fraudulenta, no identificada o que pueda entrañar riesgo para la salud o intereses económicos de las personas consumidoras y usuarias.

La administración debe decidir, en la misma resolución sancionadora, o con posterioridad, el destino que, dentro de las previsiones que reglamentariamente se establezcan, haya de darse a los objetos decomisados.

Serán de cuenta de la empresa infractora los gastos que originen las operaciones de intervención, transporte, depósito y destrucción de los bienes y productos, así como cuantos otros sean necesarios para asegurar el destino final de los mismos.

- b) La publicidad de las sanciones impuestas, cuando hayan adquirido firmeza en vía administrativa, debe hacer referencia a los nombres y apellidos de las personas físicas responsables, la denominación o razón social de las personas jurídicas responsables, la naturaleza y la calificación de las infracciones y la cuantía de las sanciones. La publicidad se debe hacer en el Diari Oficial de la Generalitat Valenciana y también puede hacerse a través de los medios de comunicación social que se consideren adecuados con el fin de prevenir futuras conductas infractoras. El coste de la publicación de las resoluciones debe correr a cargo de la persona o empresa sancionada. Esta información se facilitará al Consejo de Consumidores y de Usuarios de la Comunitat Valenciana.

3. En los supuestos de infracciones cometidas en la comercialización de productos peligrosos, por prácticas comerciales desleales, publicidad ilícita, garantías o existencia de



cláusulas abusivas, podrá imponerse a la empresa la obligación de advertir a las personas consumidoras y usuarias afectados, bien individualmente cuando estén identificadas, bien mediante la inserción de anuncios en medios de comunicación social.

4. Se puede acordar, para las infracciones graves y muy graves, la supresión, cancelación o suspensión total de toda clase de ayudas, créditos o subvenciones, reconocidos o solicitados en cualquiera de los órganos o de las empresas públicas de la Generalitat.

5. Las empresas sancionadas por la comisión de infracciones muy graves pueden ser inhabilitadas para contratar con la administración durante un período máximo de cinco años, a partir de la fecha en que sea firme y definitiva la sanción impuesta.

6. No tendrá carácter de sanción la publicación por cualquier medio, incluidas las redes sociales, de los pronunciamientos judiciales que ratifiquen sanciones administrativas impuestas en defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

#### Artículo 78. Prescripción de las infracciones

1. Las infracciones a que se refiere la presente norma prescriben por el transcurso de los siguientes plazos:

- las muy graves a los cinco años,
- las graves a los dos años,
- las leves al año.

2. A los efectos del cómputo del plazo de prescripción, se deben tener en cuenta las reglas siguientes:

- a) Se entiende cometida la infracción el día de finalización de la actividad o el del último acto con el que la infracción esté plenamente consumada.
- b) En el caso de infracción continuada, el plazo comienza a contarse desde el día en que se realizó la última de las acciones típicas incluidas en aquella.
- c) En el caso de infracción permanente, el plazo empieza a contarse desde que se ponga fin a la situación ilícita creada.
- d) En el caso de que los hechos constitutivos de la infracción fueran desconocidos de manera general por carecer de cualquier signo externo, el plazo se computa desde su manifestación.



## DISPOSICIÓN ADICIONAL

Única. Concepto de microempresas y pequeñas empresas.

A los efectos de la presente ley, se considerarán microempresas, pequeñas y medianas empresas las que así lo sean y se justifiquen de acuerdo con lo establecido en la Recomendación de la Comisión Europea (2003/361/CE) de 6 de mayo de 2003 sobre la definición de microempresas, pequeñas y medianas empresas.

Mediante decreto se podrán modificar los criterios aplicables a los efectos de considerar una empresa como microempresa o pequeña empresa.

Segunda. Reglamento del procedimiento sancionador, la competencia y la inspección en materia de comercio y consumo.

Se modifica el artículo 4 del Decreto 114/2012, de 13 de julio, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento del procedimiento sancionador, la competencia y la inspección en materia de comercio y consumo, que queda redactado como sigue:

Artículo 4. Órganos competentes para la imposición de sanciones

1. Los órganos competentes para la imposición de sanciones por infracciones en materia de comercio y consumo serán:

a) Las personas titulares de las jefaturas de los servicios territoriales de comercio, artesanía y consumo para la imposición de sanciones de apercibimiento y multa en cuantía de hasta 3.005,06 10.000 euros.

b) La persona titular de la Dirección General competente en materia de comercio y consumo para la imposición de sanciones de multa desde 3.005,07 10.001 hasta 15.025,30 100.000 euros.

c) La persona titular de la conselleria competente en materia de comercio y consumo para la imposición de sanciones de multa en materia de comercio desde 15.025,31 100.001 hasta 60.000 500.000 euros.

d) El Consell para la imposición de sanciones de multa en materia de comercio desde 60.001 500.001 hasta 600.000 1.000.000 euros, y para aquellas que, con independencia de su cuantía, comporten además el cierre de la empresa o del establecimiento o la suspensión de su funcionamiento en los supuestos previstos en el artículo 107.5 y 6 de la Ley 3/2011, de 23 de marzo, de la Generalitat.



2. Estos mismos órganos serán competentes para determinar las sanciones complementarias a que se refiere el artículo 107.4 párrafo primero de la Ley 3/2011, de 23 de marzo, de la Generalitat, sobre incautación y pérdida de la mercancía objeto de la actividad, así como las que se contemplan en el artículo 77.2 del Decreto legislativo 1/2019, de 13 de diciembre, del Consell, sobre decomiso de la mercancía o la publicidad de las sanciones impuestas.

3. Las facultades sancionadoras contempladas en este artículo podrán ser delegadas de conformidad con lo dispuesto en el artículo 63 de la Ley del Consell, con los límites que para la delegación del ejercicio de la potestad sancionadora se establecen en el artículo 127.2 de la ya citada Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

4. Las infracciones en materia de venta no sedentaria serán sancionadas por los Ayuntamientos de acuerdo con lo dispuesto en sus ordenanzas y, en su defecto, según lo establecido en la Ley 3/2011, de 23 de marzo, de la Generalitat, y en el presente reglamento.