



# BOLETÍN OFICIAL DO PARLAMENTO DE GALICIA

Número 591

VIII legislatura

30 de novembro de 2011

Fascículo 3

---

## SUMARIO

---

(Versión electrónica en [www.parlamentodegalicia.es](http://www.parlamentodegalicia.es))

### **1. Procedementos de natureza normativa**

#### **1.2. Proxectos e proposicións de lei**

##### **1.2.1. Proxectos de lei**

Admisión a trámite, apertura do prazo de presentación de emendas e publicación do Proxecto de lei galega de protección xeral das persoas consumidoras e usuarias

[170608](#)

---

## 1. Procedementos de natureza normativa

### 1.2. Proxectos e proposicións de lei

#### 1.2.1. Proxectos de lei

#### **Admisión a trámite, apertura do prazo de presentación de emendas e publicación do Proxecto de lei galega de protección xeral das persoas consumidoras e usuarias**

A Mesa do Parlamento, na reunión do día 29 de novembro de 2011, adoptou o seguinte acordo:

Admisión a trámite e apertura do prazo de presentación de emendas:

- 08/PL-0038(74186)

Presidencia da Xunta de Galicia

Proxecto de lei galega de protección xeral das persoas consumidoras e usuarias

Examinado o Proxecto de lei galega de protección xeral das persoas consumidoras e usuarias, e logo de verificar

que reúne a documentación e os antecedentes previstos no artigo 111 do Regulamento, a Mesa, por unanimidade, acorda:

1.º) Admitir a trámite o Proxecto de lei galega de protección xeral das persoas consumidoras e usuarias polo procedemento lexislativo ordinario.

2.º) Oír a Xunta de Portavoces para a súa asignación á Comisión e ordenar a súa publicación no *Boletín Oficial do Parlamento de Galicia*.

3.º) Abrir o prazo regulamentario de quince días hábiles para a presentación de emendas, que comezará a contar a partir do día seguinte ao da publicación no *Boletín Oficial do Parlamento de Galicia*. O prazo remata o día 20 de decembro de 2011.

Santiago de Compostela, 29 de novembro de 2011

Pilar Rojo Noguera

Presidenta

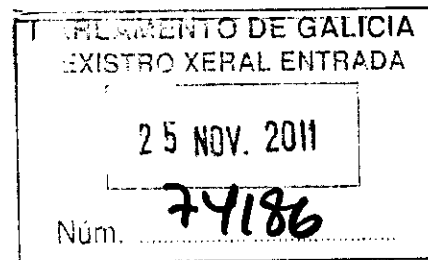
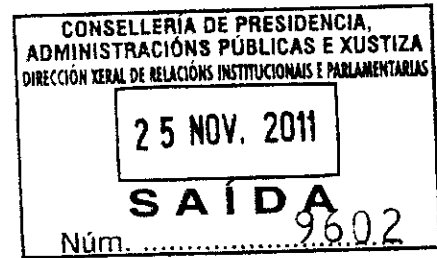


XUNTA DE GALICIA

CONSELLERÍA DE PRESIDENCIA,  
ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS  
E XUSTIZA

Dirección Xeral de Relacións Institucionais e Parlamentarias

RS/mv

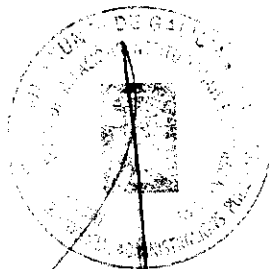


Para a súa tramitación polo Parlamento de Galicia achégolle o **"Proxecto de lei galega de protección xeral das persoas consumidoras e usuarias"**, aprobado polo Consello da Xunta de Galicia na súa reunión do día 10 de novembro de 2011.

Asemade achégase a certificación expedida polo secretario do Consello co visto e praxe do Sr. Presidente da Xunta de Galicia, así como os documentos aos que se refire o artigo 111 do Regulamento da Cámara.

Santiago de Compostela, 24 de novembro de 2011

O director xeral de Relacións Institucionais e Parlamentarias



Roberto Castro García

Excma. Sra. Presidenta do Parlamento de Galicia



XUNTA DE GALICIA

ALFONSO RUEDA VALENZUELA, CONSELLEIRO DE PRESIDENCIA,  
ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS E XUSTIZA E SECRETARIO DO  
CONSELLO DA XUNTA DE GALICIA

CERTIFICO:

Que o Consello da Xunta de Galicia na súa reunión do día dez de novembro de  
dous mil once adoptou, entre outros, o seguinte Acordo:

“Aprobar o *Proxecto de lei galega de protección xeral das persoas consumidoras  
e usuarias*, e a súa remisión ao Parlamento de Galicia”.

E para que conste asino esta certificación, co visto e praxe do Sr. Presidente, en  
Santiago de Compostela o dez de novembro de dous mil once.

Vº e Praxe  
O PRESIDENTE



XUNTA DE GALICIA

**PROXECTO DE LEI GALEGA DE PROTECCIÓN XERAL DAS PERSOAS  
CONSUMIDORAS E USUARIAS**

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

TÍTULO PRELIMINAR

DISPOSICIÓN XERAIS

- Artigo 1. Obxecto
- Artigo 2. Relación de consumo
- Artigo 3. Concepto de consumidor
- Artigo 4. Concepto de empresa
- Artigo 5. Carácter das administracións públicas
- Artigo 6. Ámbito de aplicación
- Artigo 7. Colectivos de protección especial
- Artigo 8. Situacións de especial protección
- Artigo 9. Códigos de boas prácticas

TÍTULO I

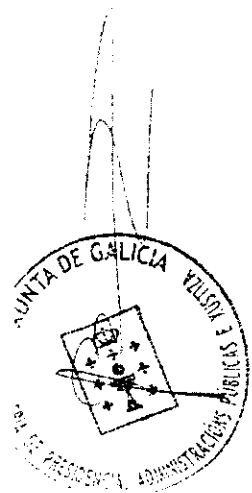
DEREITOS DOS CONSUMIDORES

Capítulo I. Dereitos dos consumidores

- Artigo 10. Dereitos dos consumidores
- Artigo 11. Dereitos básicos dos consumidores
- Artigo 12. Interpretación a favor do consumidor
- Artigo 13. Irrenunciabilidade de dereitos
- Artigo 14. Deber de dilixencia

Capítulo II. Protección da seguridade e a saúde dos consumidores

- Artigo 15. Deber xeral de seguridade
- Artigo 16. Deber de información aos consumidores sobre os riscos dos bens e servizos
- Artigo 17. Bens destinados de forma exclusiva para uso profesional





## XUNTA DE GALICIA

- Artigo 18. Obrigas das empresas en materia de seguridade dos consumidores
- Artigo 19. Responsabilidades das empresas en materia de documentación
- Artigo 20. Obriga de comunicación de accidentes
- Artigo 21. Rede de Alerta Galega de Produtos de Consumo
- Artigo 22. Actuacións administrativas en materia de seguridade dos consumidores

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

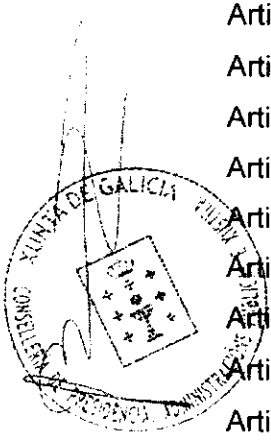
- Artigo 23. Información previa das empresas prestadoras de servizos
- Artigo 24. Contraprestación
- Artigo 25. Información do prezo ou contraprestación
- Artigo 26. Información e marcación de prezos nos establecementos
- Artigo 27. Oferta, promoción e publicidade
- Artigo 28. Constancia das condicións das ofertas
- Artigo 29. Orzamento
- Artigo 30. Resgardo de depósito
- Artigo 31. Documento xustificativo da relación de consumo
- Artigo 32. Reclamacións dos consumidores
- Artigo 33. Servizos de atención ao consumidor
- Artigo 34. Servizos básicos de interese xeral
- Artigo 35. Manifestacións ou alegacións de empresas
- Artigo 36. Manifestación de morosidade
- Artigo 37. Cláusulas abusivas
- Artigo 38. Imaxe dunha empresa

Capítulo IV. Reparación e indemnización dos danos e perdas sufridos polos consumidores

- Artigo 39. Indemnización e reparación de danos

Capítulo V. Protección xurídica, administrativa e técnica

- Artigo 40. Administración electrónica
- Artigo 41. Formas extraxudiciais de resolución de conflitos
- Artigo 42. A arbitraje





## XUNTA DE GALICIA

Artigo 43. A mediación

### Capítulo VI. Idioma

Artigo 44. Idioma nas relacións coa Administración

Artigo 45. Dereitos lingüísticos dos consumidores

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

Artigo 46. Formación e educación en materia de consumo

Artigo 47. Actuación administrativa

Artigo 48. Plans e programas

Artigo 49. Colaboración e cooperación

Artigo 50. Divulgación en materia de consumo

Capítulo VIII. Audiencia, consulta e representación dos consumidores

Artigo 51. Participación, consulta e representación dos consumidores

Artigo 52. As organizacións de consumidores

Artigo 53. Órgano representativo das organizacións de consumidores

## TÍTULO II

### ACTUACIÓNS ADMINISTRATIVAS EN MATERIA DE CONSUMO E COORDINACIÓN DAS COMPETENCIAS DAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICAS

Capítulo I. Control e vixilancia dos produtos, bens e servizos

Artigo 54. Actuacións administrativas de protección dos consumidores

Artigo 55. Vixilancia do mercado

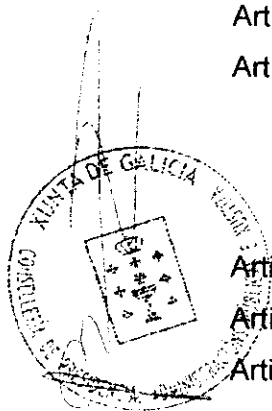
Artigo 56. Advertencias e requirimentos

Artigo 57. Plan anual de vixilancia do mercado

Artigo 58. A Inspección de Consumo da Xunta de Galicia

Artigo 59. Actuación da Inspección de Consumo

Artigo 60. Colaboración coa Administración competente en materia de consumo





# XUNTA DE GALICIA

## Capítulo II. Toma de mostras e analítica

Artigo 61. Tomas de mostras

Artigo 62. Práctica da toma de mostras

Artigo 63. Práctica das probas analíticas

Artigo 64. Casos especiais na realización das probas analíticas

## Capítulo III. Medidas administrativas de corrección do mercado

Artigo 65. Medidas administrativas para a corrección do mercado

Artigo 66. Tipos de medidas de corrección do mercado

Artigo 67. Procedemento de adopción de medidas definitivas

Artigo 68. Medidas provisionais

Artigo 69. Multas coercitivas

## Capítulo IV. Competencias das entidades locais e coordinación e cooperación entre as administracións competentes en materia de consumo

Artigo 70. Competencias das corporacións locais en materia de consumo

Artigo 71. Órganos de cooperación e coordinación

Artigo 72. Coordinación e cooperación de actuacións en materia de consumo coas entidades locais

## TÍTULO III

### RÉXIME SANCIONADOR

#### Capítulo I. Disposicións xerais

Artigo 73. Competencias sancionadoras

Artigo 74. Administración competente

Artigo 75. Actuacións ou omisións infractoras

Artigo 76. *Non bis in ídem*

Artigo 77. Concorrencia de sancións







# XUNTA DE GALICIA

## Capítulo II. Infraccións e sancións

- Artigo 78. Carácter das infraccións en materia de defensa dos consumidores
- Artigo 79. Clasificación das infraccións
- Artigo 80. Infraccións leves
- Artigo 81. Infraccións graves.
- Artigo 82. Infraccións moi graves
- Artigo 83. Infraccións moi graves por concorreren determinadas circunstancias
- Artigo 84. Reincidencia e reiteración
- Artigo 85. Clasificación das sancións
- Artigo 86. Gradación das sancións
- Artigo 87. Circunstancias agravantes
- Artigo 88. Circunstancias atenuantes
- Artigo 89. Circunstancias mixtas
- Artigo 90. Imposición das sancións
- Artigo 91. Redución e eficacia das sancións
- Artigo 92. Sancións accesorias
- Artigo 93. Prescrición das infraccións
- Artigo 94. Prescrición das sancións

## Capítulo III. Responsabilidade polas infraccións

- Artigo 95. Responsables
- Artigo 96. Bens identificados
- Artigo 97. Bens non identificados
- Artigo 98. Servizos.
- Artigo 99. Outros responsables
- Artigo 100. Responsabilidade do receptor da contraprestación

## Capítulo IV. Procedemento sancionador

- Artigo 101. Iniciación do procedemento sancionador
- Artigo 102. Actuacións previas
- Artigo 103. Arquivamento de actuacións
- Artigo 104. Acordo de iniciación de procedemento
- Artigo 105. Colaboración na tramitación dos procedementos



## XUNTA DE GALICIA

- Artigo 106. Medidas de carácter provisional
- Artigo 107. Actuacións e alegacións ao acordo de iniciación
- Artigo 108. Proba
- Artigo 109. Proposta de resolución
- Artigo 110. Audiencia á proposta de resolución
- Artigo 111. Resolución do procedemento
- Artigo 112. Caducidade do procedemento
- Artigo 113. Notificacións
- Artigo 114. Inmobilización e comiso de bens ou dereitos

### DISPOSICIÓNS ADICIONAIS

- Primeira
- Segunda
- Terceira
- Cuarta
- Quinta

### DISPOSICIÓNS TRANSITORIAS

- Primeira
- Segunda
- Terceira
- Cuarta
- Quinta
- Sexta

### DISPOSICIÓN DERROGATORIA

### DISPOSICIÓN DERRADEIRAS

- Primeira
- Segunda
- Terceira
- Cuarta



## XUNTA DE GALICIA

### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

En virtude do artigo 30.1.4 do Estatuto de autonomía de Galicia, e de acordo coas bases e a ordenación da actuación económica xeral e a política monetaria do Estado, corresponde á Comunidade Autónoma galega, nos termos do disposto nos artigos 38, 131 e 149.1.11.<sup>a</sup> e 13.<sup>a</sup> da Constitución, a competencia exclusiva en materia de defensa do consumidor e do usuario, todo isto sen prexuízo da política xeral de prezos e da lexislación sobre a defensa da competencia.

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

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

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

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



## XUNTA DE GALICIA

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

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

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

Desde un punto de vista da regulación da Unión Europea debe indicarse que o dereito orixinario ten en conta de xeito específico a protección dos consumidores; así, o Tratado constitutivo da Unión Europea dedica un dos seus títulos, o XV, á protección dos consumidores. Por outra banda, a normativa de protección dos consumidores do dereito derivado plásmase, de xeito maioritario, en directivas e, en menor medida, en regulamentos comunitarios. Este dereito derivado recolle, respecto da regulación das



## XUNTA DE GALICIA

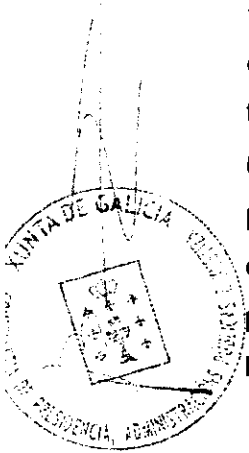
normas de protección dos consumidores, o principio de harmonización mínima, e son escasas as normas que dirixen a súa regulación a unha harmonización máxima.

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

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

A lei estrutura os seus 114 artigos en tres títulos, ademais do preliminar, catro disposicións adicionais e cinco transitorias, unha derogatoria e catro derradeiras. Con esta nova norma inténtase dar resposta ás novas necesidades do consumidor, ben que en todo o que se refire ás asociacións de consumidores e á mediación no ámbito do consumo a lei só fai referencias parciais e remite ás correspondentes normas específicas que para cada unha destas materias está previsto que se aproben.

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





## XUNTA DE GALICIA

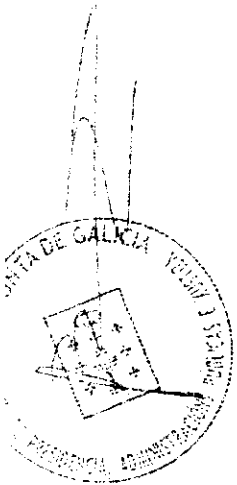
Por outra parte, neste título ponse de manifesto, para poder considerar que existe unha protección do dereito de consumo, que a relación entre unha empresa e un consumidor se desenvolva no ámbito do mercado, e é o concepto de mercado o determinante da relación de consumo e non o carácter subxectivo de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

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

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

O título I está dedicado aos dereitos dos consumidores, e estrutúrase en oito capítulos, seguindo a relación establecida destes dereitos tal como aparece enumerada no artigo 11 da lei. No primeiro capítulo establécese unha regulación xeral dos dereitos básicos dos consumidores, introducindo un precepto dirixido a plasmar de forma positiva a aplicación de normas de concorrencia en materia de protección dos consumidores, o cal non vén máis que a regular de forma particular o mandado dirixido aos poderes públicos previsto no artigo 53 da Constitución española de que a protección dos consumidores debe informar a lexislación positiva.

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

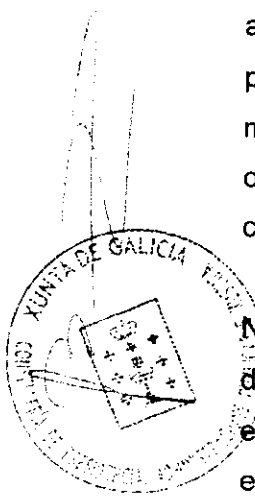




## XUNTA DE GALICIA

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

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



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

Como queira que en todo este ámbito a Administración ten un dobre papel, de prevención e de intervención ante situacións declaradas de risco, desenvólvense así mesmo as súas actuacións. No primeiro caso, mediante o establecemento de sistemas de vixilancia, inspección e control a través dos cales se poida contribuír a diminuír os posibles riscos



## XUNTA DE GALICIA

aos que teña que se enfrontar o consumidor, tendo en conta que calquera actividade humana leva consigo sempre certo grao de risco e que o chamado "risco cero" non existe. E no segundo, mediante a adopción de medidas que resulten necesarias para diminuír ou facer desaparecer o risco que se constate. A limitación dos medios con que conta a Administración e a lóxica imposibilidade de que a totalidade de produtos e servizos que se ofrecen no mercado poidan ser controlados determinará que as actuacións administrativas deban orientarse sobre principios da toma de decisións baseada na avaliación de riscos e na evidencia dos feitos constatados.

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

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

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





## XUNTA DE GALICIA

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

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

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



## XUNTA DE GALICIA

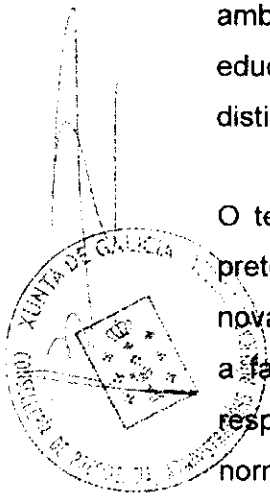
Ao mesmo tempo, inclúense algúns aspectos relativos ás competencias e ao réxime xurídico da Inspección de Consumo que este novo marco dun elevado nivel de protección dos consumidores exige incorporar. Nos seguintes capítulos recóllense as disposicións relativas ás tomas de mostras e a súa analítica e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

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

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

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

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





## XUNTA DE GALICIA

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

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

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

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





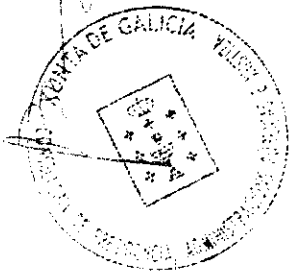
XUNTA DE GALICIA

TÍTULO PRELIMINAR

DISPOSICIÓN XERAIS

**Artigo 1. Obxecto.**

1. Esta lei ten por obxecto a regulación dirixida á defensa e protección xeral dos dereitos e intereses dos consumidores no exercicio da competencia exclusiva da Comunidade Autónoma prevista no artigo 30.1.4 do Estatuto de autonomía de Galicia.
2. Esta lei aplicarase nas relacións de consumo entre empresas e consumidores.
3. Toda referencia aos consumidores nesta lei deberá entenderse realizada aos consumidores e as consumidoras e aos usuarios e as usuarias.

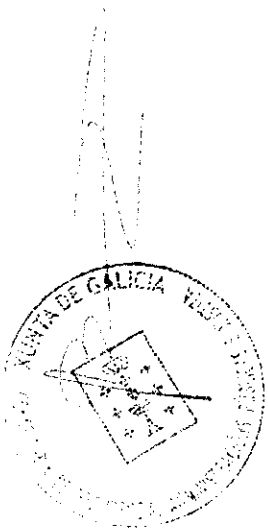




**XUNTA DE GALICIA**

**Artigo 2. Relación de consumo.**

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

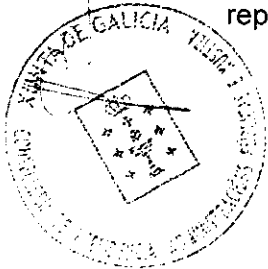




## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 3. Concepto de consumidor.

1. É consumidor toda persoa, física ou xurídica, que adquire ou utiliza, ou ao cal se lle oferta, como destinatario final, un ben, calquera que sexa a súa natureza, ou un servizo, calquera que sexa a forma e actividade en que consista, e calquera que sexa a natureza, pública ou privada, individual ou colectiva, daqueles que os produzan, importen, faciliten, fornezan ou expidan, sempre que o seu destino final sexa o seu uso persoal, familiar ou colectivo, alleo a unha actividade empresarial, profesional ou artesanal.
2. Non terán a consideración de consumidores os que adquiren, utilizan ou gozan de bens ou servizos co fin de os integrar, sequera parcialmente, no marco da súa actividade empresarial, profesional ou artesanal, xa sexa pública ou privada, todo isto con independencia da fase de produción ou distribución de bens e servizos en que se integren.
3. En ningún caso serán considerados como consumidores as cámaras oficiais de comercio, industria e navegación ou calquera outra entidade, pública ou privada, representativa de intereses empresariais, profesionais, artesanais ou sindicais.

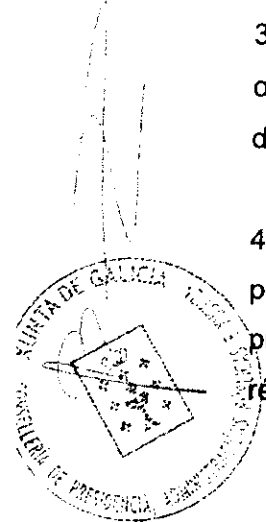




## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 4. Concepto de empresa.

1. Para os efectos desta lei terán a consideración de empresa aquelas persoas físicas ou xurídicas, con independencia da súa finalidade, que actúen no mercado de forma habitual, profesional ou artesanal, promovendo de xeito directo ou indirecto a contratación de bens mobles ou inmobles, servizos, dereitos e obrigas ou mediante a oferta, a venda de bens ou a prestación de servizos, incluídos os profesionais, aos consumidores.
2. En todo caso, terán a consideración de empresa tanto as sociedades mercantís coma aquelas persoas, físicas ou xurídicas, que, de acordo coa normativa de ordenación do comercio retalista, estean incluídas no seu ámbito de aplicación.
3. Igualmente, considerarase que, en todo caso, unha persoa actúa como empresa cando os seus actos estean sometidos a un réxime fiscal propio do ámbito empresarial ou así se declaren.
4. Sen prexuízo do establecido no número anterior, tamén se considerará que unha persoa actúa como empresa cando a súa actividade se incardine na descrición do punto primeiro deste artigo, aínda que os actos realizados se declaren como sometidos a un réxime fiscal alleo ao ámbito empresarial.





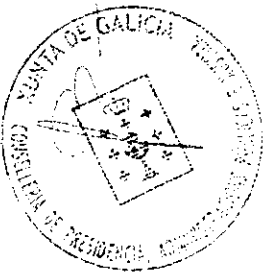
## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 5. Carácter das administracións públicas.

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

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

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



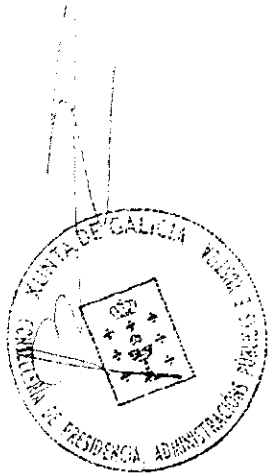




## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 6. **Ámbito de aplicación.**

1. O disposto nesta lei será de aplicación a todas as relacións de consumo, incluídas aquelas cunha regulación sectorial específica, que deberá respectar o nivel de protección previsto nesta lei.
2. No caso de relacións de consumo, a aplicación dunha regulación sectorial específica non poderá supor a vulneración dos dereitos recoñecidos nesta lei, que terá carácter prevalente.

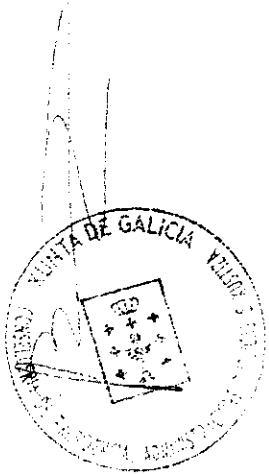




## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 7. Colectivos de protección especial.

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





## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 8. Situacións de especial protección.

1. As administracións competentes en materia de consumo levarán a cabo unha vixilancia e un control, de forma especial, sobre aqueles bens ou servizos de uso ou consumo común, ordinario e xeneralizado, entre os cales, en todo caso, se incluírán os servizos básicos de interese xeral.
2. Co fin de buscar a maior transparencia e competitividade no mercado, a Xunta de Galicia creará un observatorio de prezos de bens e servizos ofrecidos aos consumidores, especialmente respecto aos previstos no parágrafo anterior.
3. A Xunta de Galicia promoverá a adopción de medidas destinadas a evitar situacións de sobreendebedamento familiar.



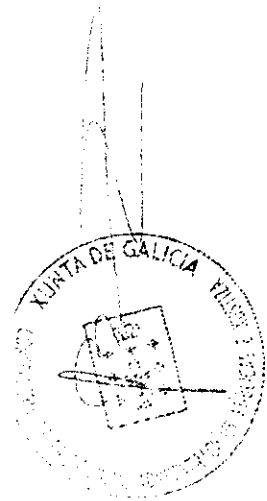


## XUNTA DE GALICIA

### **Artigo 9. Códigos de boas prácticas.**

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

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





XUNTA DE GALICIA

TÍTULO I

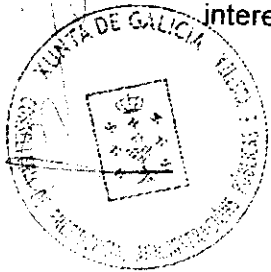
DEREITOS DOS CONSUMIDORES

Capítulo I

Dereitos dos consumidores

Artigo 10. Dereitos dos consumidores.

1. Ademais dos dereitos recoñecidos aos consumidores na Constitución española e nas normas internacionais, comunitarias e estatais, os consumidores serán titulares dos dereitos que se recoñezan na presente lei.
2. En caso de diferenza de interpretación sobre a aplicación das normas que, directa ou indirectamente, afecten os dereitos dos consumidores, aplicarase a máis favorable aos intereses dos consumidores.





## XUNTA DE GALICIA

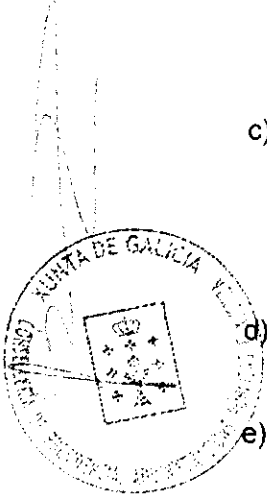
### Artigo 11. Dereitos básicos dos consumidores.

Son dereitos básicos dos consumidores os seguintes:

- a) A protección fronte aos riscos que poidan comprometer a súa saúde ou a súa seguridade derivados das relacións de consumo.
- b) A protección dos seus lexítimos intereses económicos e sociais, en particular fronte a situacións de desequilibrio como as prácticas comerciais desleais ou abusivas, ou a introdución de cláusulas abusivas nos contratos.

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

- c) A información clara, veraz e transparente sobre os diferentes bens, produtos e servizos e, de forma especial, sobre aqueles considerados como servizos básicos de interese xeral.
- d) A formación, educación e divulgación en materia de dereitos dos consumidores.
- e) A representación dos seus intereses xerais a través das organizacións de consumidores legalmente constituídas e a audiencia en consulta e a participación destas no procedemento de elaboración das disposicións xerais que os afecten directamente na forma que legalmente se estableza.
- f) A protección xurídica, administrativa e técnica mediante procedementos eficaces, especialmente nas situacións de inferioridade, subordinación, indefensión ou discriminación.
- g) A reparación e indemnización dos danos e perdas sufridos.
- h) Ser tratados con corrección, consideración e respecto nas relacións de consumo.
- i) Poder usar calquera das linguas oficiais da Comunidade Autónoma de Galicia de acordo co previsto no ordenamento xurídico.

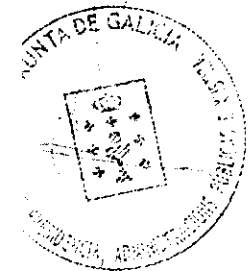




XUNTA DE GALICIA

**Artigo 12. Interpretación a favor do consumidor.**

1. As normas de protección aos consumidores interpretaranse a favor do consumidor, debendo ser obxecto de interpretación estrita as excepcións ás ditas normas de protección aos consumidores.
2. No suposto de confusión ou diferenzas interpretativas, toda publicidade, comunicación comercial, oferta, práctica ou cláusula que sexan de aplicación a unha relación de consumo, serán interpretadas a favor do consumidor.
3. A Administración autonómica, no exercicio da súa competencia exclusiva en materia de consumo, poderá interpretar, de acordo co establecido nos números anteriores, as normas de protección dos consumidores e as cláusulas que rexan as relacións de consumo, especialmente no exercicio da potestade sancionadora, sen prexuízo do seu control polos tribunais de xustiza.



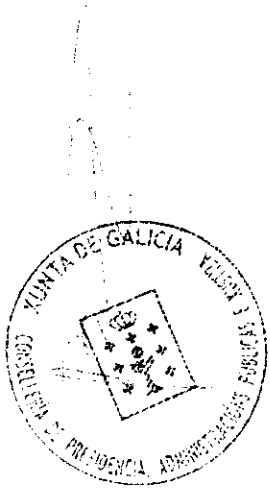


## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 13. Irrenunciabilidade de dereitos.

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

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



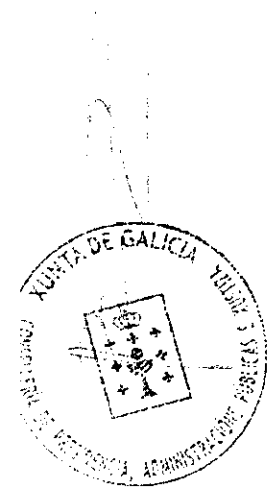




## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 14. Deber de dilixencia.

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

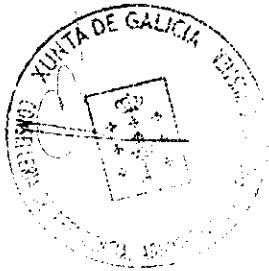




**Protección da seguridade e a saúde dos consumidores**

**Artigo 15. Deber xeral de seguridade.**

1. Os bens e os servizos postos no mercado non poderán supor risco ningún para a saúde ou a seguridade dos consumidores, sempre que se utilicen en condicións normais ou razoablemente previsibles, ou suporán unicamente riscos mínimos, compatibles co uso do produto ou servizo e considerados admisibles dentro dun nivel elevado de protección da saúde e a seguridade das persoas.
2. A constatación dun risco nalgunha unidade do produto posto á disposición do consumidor determinará o carácter inseguro daquel e presumirase que dito incumprimento afecta toda a súa produción, agás que o responsable acredite que o carácter inseguro afecta só un número determinado de unidades e garanta as condicións de seguridade do resto de unidades da produción.





## XUNTA DE GALICIA

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

1. As empresas que poñan bens ou servizos no mercado proporcionaranlles aos consumidores, por medios apropiados e dentro dos límites das súas respectivas actividades, información previa, clara e adecuada sobre os seus riscos inherentes e que non sexan inmediatamente perceptibles. Para o anterior terase en conta a súa natureza, as súas condicións de duración e as persoas ás cales van destinados, aínda que a subministración desta información non eximirá do cumprimento dos demais deberes establecidos nesta disposición e noutras normas que sexan de aplicación.
2. Os produtos químicos e todos os bens que na súa composición inclúan substancias clasificadas como perigosas deberán ir envasados coas garantías de seguridade exixidas pola normativa de aplicación correspondente e levar de forma visible as oportunas indicacións que advirtan dos riscos da súa manipulación.

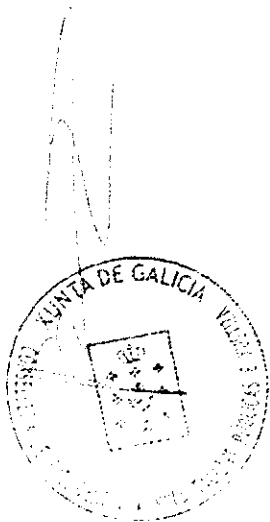




XUNTA DE GALICIA

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

A publicidade e venda ao consumidor de bens destinados de forma exclusiva para uso profesional, cando así se indique na súa etiquetaxe ou se declare na información do produto, deberá realizarse de forma claramente separada ou diferenciada do resto dos bens, de forma que non induza a erro o consumidor respecto ao seu carácter de uso profesional.





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

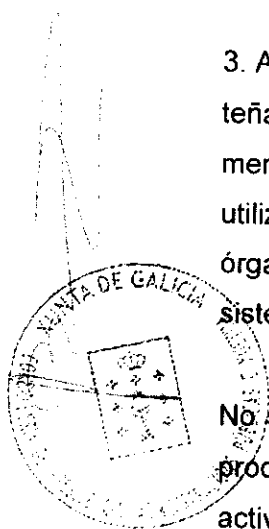
1. As empresas produtoras e as importadoras teñen o deber de pór no mercado unicamente produtos seguros e de probar a devandita seguridade cando a autoridade competente na materia así llelo requira. A este respecto, na avaliación do risco dun produto valbrarase positivamente a implantación de mecanismos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

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

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

No suposto descrito no parágrafo anterior, as empresas produtoras ou distribuidoras de produtos, ou prestadoras de servizos, adoptarán, dentro do límite das súas respectivas actividades, todas as medidas adecuadas para neutralizar o risco, en particular, aquelas dirixidas a informar os consumidores mediante, de ser o caso, a publicación de avisos especiais, a retirar os produtos do mercado ou a recuperalos dos consumidores, ou mesmo suspender a prestación do servizo que causa o risco. Todas estas actuacións deberán ser realizadas polos responsables sen necesidade de que sexan requiridos para iso polas autoridades competentes e sen menoscabo daquelas que, de forma expresa, lles sexan requiridas pola dita autoridade.

4. As empresas produtoras, importadoras e distribuidoras deberán colaborar coas distintas administracións en todas as actuacións emprendidas por estas, tanto de carácter material como xurídico, para evitar os riscos que presenten os produtos que subministrasen, exhibindo e, se for o caso, facilitando copia de toda a información que a autoridade competente lles requira, incluíndo a mercantil, industrial ou contable





## XUNTA DE GALICIA

pertinente, aínda que estea protexida pola normativa de protección de datos de carácter persoal, e asumindo todos os custos de tales actuacións.

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

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

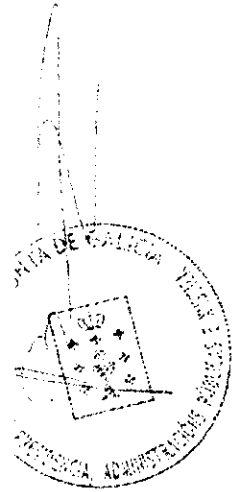




## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 19. Responsabilidades das empresas en materia de documentación.

1. Os datos e documentos necesarios para que poida comprobarse facilmente e de forma veraz a orixe e o destino dos bens, así como aqueles relacionados co lote de fabricación, deberán manterse, polo menos, durante os tres anos posteriores ao cesamento da produción, no caso da empresa produtora, ou do cesamento da distribución ou venda do produto en cuestión, no caso da importadora. Nos produtos con data de caducidade ou consumo preferente, este prazo poderá reducirse ao dun ano a partir do final desa data.
2. Os participantes na cadea comercial que inclúan determinadas marcas na etiquetaxe dos produtos que comercialicen, en particular a marcación CE, para acreditar que tales produtos cumpren os requisitos mínimos de seguridade que lles son aplicables, deberán conservar a documentación que xustifique a dita acreditación durante un período mínimo de tres anos despois de ter esgotadas as existencias dos produtos.
3. No caso das vendas realizadas ao consumidor final, as empresas terán a obriga de conservar unicamente durante os períodos sinalados nos números anteriores, computados desde a data en que esgotasen as existencias dos produtos, a documentación que acredite a orixe da mercadoría e a identificación das empresas que llela subministraron ou llela proporcionaron.
4. En calquera caso, cando a autoridade competente en materia de seguridade dos produtos solicite a documentación a que se refiren os parágrafos anteriores a unha empresa da cadea de produción ou distribución comercial, esta deberá facilitala, identificando de forma clara e inequívoca o produto ou produtos a que se refira o requirimento.
5. No caso de que resulte necesario para a realización dunha adecuada avaliación da seguridade dun produto, a autoridade competente poderá igualmente requirirle á empresa produtora, distribuidora ou responsable do produto unha tradución da documentación técnica ou de calquera outro documento que fose presentado nun idioma distinto das linguas oficiais en Galicia.

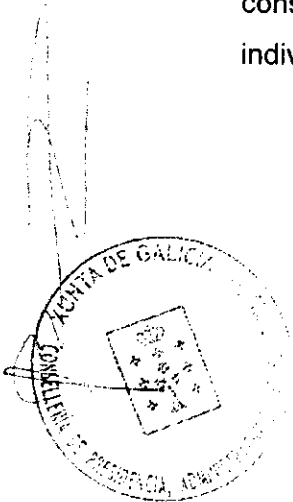




## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 20. Obriga de comunicación de accidentes.

1. Os servizos médicos públicos e privados, así como os órganos competentes en materia de seguridade no traballo, participarán activamente nos sistemas de comunicación que regulamentariamente se articulen, para os efectos de transmitir a información de que dispoñan á autoridade competente en materia de seguridade dos produtos en casos en que poida existir un risco derivado do uso dun determinado produto non alimenticio ou no desfrute dun servizo.
2. As organizacións de consumidores teñen o dereito e o deber de pór en coñecemento da autoridade competente de consumo os accidentes comprobados dos que tiveren coñecemento, derivados da existencia dun risco non perceptible nun produto de consumo. Pola súa vez, os consumidores poderán exercer este mesmo dereito a título individual.





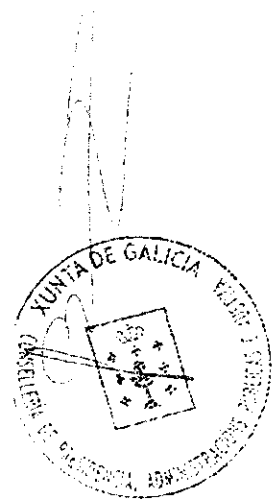


## XUNTA DE GALICIA

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

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

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





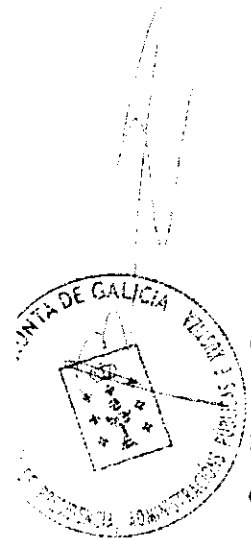
**Artigo 22. Actuacións administrativas en materia de seguridade dos consumidores.**

1. As administracións públicas de Galicia competentes en materia de consumo contribuirán á correcta aplicación das normas sobre protección da saúde e a seguridade dos consumidores, para o cal levarán a cabo as actuacións que se recollen no título II. Para estes efectos, en situacións de risco para a saúde e a seguridade dos consumidores, poderán adoptar calquera medida necesaria e proporcionada para neutralizar os ditos riscos, incluída a intervención directa sobre as cousas e a compulsión directa sobre as persoas. Nestes supostos, todos os gastos que se xeren serán por conta de quen coa súa conduta os orixinase, con independencia das sancións que, se for o caso, poidan imporse. A exacción de tales gastos e sancións poderá levarse a cabo polo procedemento administrativo de constrinximento.

2. En caso necesario, e para evitar lesións graves aos dereitos á saúde e seguridade dos consumidores, os órganos competentes poderán pór en coñecemento dos consumidores potencialmente afectados os riscos e as irregularidades, así como as precaucións necesarias para que as poidan evitar. Tamén comunicarán ao resto de administracións potencialmente afectadas as citadas irregularidades a través dos procedementos establecidos.

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

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





**Protección dos lexítimos intereses económicos dos consumidores e información sobre os diferentes bens, produtos e servizos.**

**Artigo 23. Información previa das empresas prestadoras de servizos.**

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

- a) nome, estatuto e forma xurídica da empresa prestadora, enderezo xeográfico onde ten o seu establecemento e os datos que permitan pórse rapidamente en contacto e comunicar directamente con el e, dado o caso, por vía electrónica;
- b) no caso de que o titular da empresa prestadora estea inscrito nun rexistro mercantil ou outro rexistro público análogo, o devandito rexistro mercantil e o seu número de inscrición, ou os medios equivalentes de identificación que figuren no dito rexistro;
- c) no caso de que a actividade estea sometida a un réxime de autorización, os datos da autoridade competente ou do portelo único;
- d) no caso de que a empresa prestadora exerza unha actividade suxeita ao IVE, o número de identificación fiscal;
- e) polo que se refire ás profesións reguladas, todo colexio profesional ou organismo análogo en que estea inscrita a persoa prestadora, así como o título profesional e o Estado membro en que foi outorgado;
- f) condicións e cláusulas xerais, se for o caso, utilizadas pola empresa prestadora;
- g) a existencia, se for o caso, de cláusulas contractuais utilizadas pola empresa prestadora sobre a lexislación aplicable ao contrato e/ou sobre os órganos xudiciais competentes;





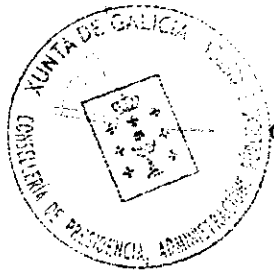
- h) a existencia dunha garantía posvenda, de existir, non imposta pola lei;
- i) o prezo do servizo, cando a empresa prestadora fixe previamente un prezo para un determinado tipo de servizo;
- j) as principais características do servizo, se non quedan claras polo contexto;
- k) o seguro ou garantías exixibles, e, en particular, os datos da empresa aseguradora ou do garante e a cobertura xeográfica.

2. Á elección da empresa prestadora do servizo, garantirase que os datos previstos no número 1:

- a) sexan comunicados pola empresa prestadora por propia iniciativa;
- b) sexan de fácil acceso para o destinatario no lugar de prestación ou de celebración do contrato;
- c) sexan de fácil acceso para o destinatario por vía electrónica a través dun enderezo comunicado pola empresa prestadora;
- d) figuren en todo documento informativo da empresa prestadora que se facilite ao destinatario e no cal se presenten de forma detallada os seus servizos.

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

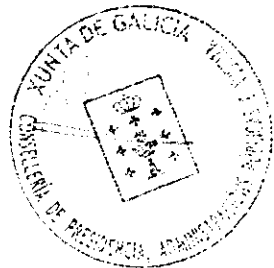
- a) cando o prezo non o fixe previamente a empresa prestadora para un determinado tipo de servizo, o prezo do servizo ou, se non se pode indicar o prezo exacto, o método para calcular o prezo, de forma que o destinatario poida comprobalo, ou un orzamento suficientemente detallado;
- b) no caso das profesións reguladas, referencia ás normas profesionais aplicables no Estado membro de establecemento e os medios para acceder a elas;





## XUNTA DE GALICIA

- c) a información relativa ás súas actividades multidisciplinares e asociacións que estean directamente vinculadas co servizo en cuestión e sobre as medidas adoptadas para evitar conflitos de intereses. Esta información deberá figurar en todo documento informativo das empresas prestadoras no cal se presenten de forma detallada os seus servizos;
- d) os posibles códigos de conduta a que estea sometida a empresa prestadora, así como o enderezo en que os devanditos códigos se poden consultar por vía electrónica e en que idiomas están dispoñibles;
- e) cando unha empresa prestadora estea sometida a un código de conduta ou sexa membro dunha asociación ou organización profesional que prevexa o recurso a medios extraxudiciais de resolución de litixios, a información correspondente. A dita empresa detallará como acceder á información detallada sobre as características e condicións para facer uso dos medios extraxudiciais de resolución de litixios.

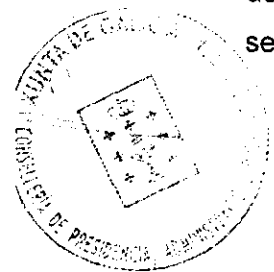




## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 24. Contraprestación.

1. Entenderase por contraprestación, ademais do prezo, calquera disposición que deba ser realizada polo consumidor, con independencia do nome que se lle dea, como puntos, canon, matrícula ou denominacións análogas, para a adquisición dun ben ou a prestación dun servizo.
2. En caso de conflito ou discrepancia nun suposto en que se exixa ou pague un prezo ou se satisfaga ou exixa calquera outra contraprestación por un ben ou servizo, a Administración competente en materia de consumo poderá requirir que se acredite de forma inequívoca por parte da empresa o consentimento libre do consumidor á adquisición do ben ou servizo.
3. Non procederá o pagamento de ningunha contraprestación nos supostos en que a empresa non entregue ningún ben ou non preste ningunha clase de servizo.
4. A empresa debe determinar con carácter previo á contratación de forma clara e inequívoca o ben ou o servizo obxecto de venda ou prestación e a contraprestación que, de ser o caso, deba satisfacer o consumidor. Cando existan dúbidas respecto ao ben ou servizo polo cal se satisfaga unha contraprestación interpretarase a favor do consumidor.





## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 25. Información do prezo ou contraprestación.

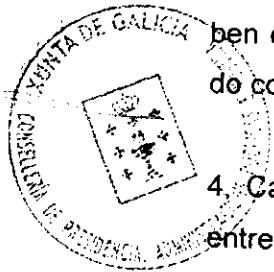
1. Calquera información sobre o prezo ou contraprestación que deba ser satisfeito polo consumidor pola adquisición dun ben ou a prestación dun servizo deberá cumprir, ademais das previsións establecidas nesta lei, cos demais requisitos legal ou regulamentariamente establecidos.

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

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

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

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





## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 26. Información e marcación de prezos nos establecementos.

1. Sen prexuízo do establecido na normativa sectorial de aplicación, os establecementos comerciais quedan obrigados a exhibir o prezo dos bens que se encontren expostos para a súa venda aos consumidores, así como o prezo por unidade de medida nos supostos en que proceda, coas únicas excepcións establecidas no ordenamento xurídico.
2. O prezo a que se refire o número anterior denominarase «prezo de venda ao público» e coñecerase coa sigla PVP. Este prezo será anunciado en forma tal que o posible adquirente quede informado do seu contido pola soa lectura do anuncio, sen necesidade de obter, para tal efecto, ningún tipo de información complementaria.
3. O prezo de venda ao público deberá comprender a cantidade total que a persoa que o adquira estea obrigada a satisfacer como contraprestación.
4. En cumprimento da obriga establecida no número anterior, nos prezos de venda ao público que se expoñan deberán incluírse todos aqueles impostos ou cargas que gravan o produto vendido.
5. En calquera caso, o consumidor estará en condicións de coñecer o prezo dos artigos expostos no escaparate sen necesidade de entrar no establecemento comercial e de coñecer o prezo dos artigos expostos en andeis ou armarios do interior sen precisar aclaración ningunha ao respecto por parte de quen realiza a venda.
6. Os prezos de venda ao público deberán ser exhibidos mediante etiquetas fixadas sobre cada artigo, ou de calquera outro xeito que permita o seu coñecemento e o do produto a que se refire. Deberá ser doado para o consumidor o dito coñecemento do prezo, sen que necesite realizar ningún esforzo para a súa comprobación.
7. A venda de produtos de igual natureza, a un mesmo prezo e expostos en forma conxunta, permitirá a exhibición dun só anuncio que comprenda todos os produtos.
8. Cando se trate de produtos heteroxéneos pero vendidos en forma conxunta, o anuncio do prezo exposto expresará, como mínimo, o valor total do conxunto.



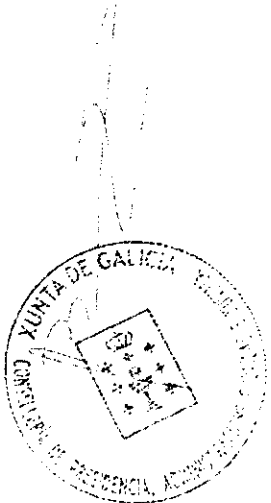




## XUNTA DE GALICIA

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

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





## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 27. Oferta, promoción e publicidade.

1. A oferta, promoción e publicidade dos bens ou servizos debe axustarse á súa natureza, características, utilidade ou finalidade e ás condicións xurídicas ou económicas da contratación.
2. Os consumidores poden exixir o contido da oferta, promoción ou publicidade, as prestacións propias de cada ben ou servizo, as condicións xurídicas ou económicas e as garantías ofrecidas, aínda que non figuren expresamente no contrato ou no documento ou comprobante recibido. Estes aspectos deben terse en conta na determinación do principio de conformidade co contrato.
3. Os contratos cos consumidores deben integrarse de acordo co principio da boa fe obxectiva, mesmo no caso de omisión da información precontractual relevante.
4. Non obstante o establecido polo número 3, se o contrato contén cláusulas máis beneficiosas para o consumidor, estas deben prevalecer sobre o contido da oferta, promoción ou publicidade.
5. Non se lle poderá exixir ningunha contraprestación ou xerarlle gastos ou disposición de diñeiro ou de calquera outro ben a un consumidor como consecuencia da recepción de comunicacións comerciais ou de publicidade, con independencia do medio utilizado.
6. De acordo co establecido no número segundo, cando a través de calquera comunicación se lle indique a un consumidor que foi agraciado cun premio ou agasallo, este será exixible polo consumidor sen que poida exixirse contraprestación de ningún tipo por iso.





## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 28. Constancia das condicións das ofertas.

1. Os consumidores teñen dereito a que se formalice por escrito de forma inmediata calquera oferta, condición ou manifestación realizada verbalmente por unha empresa na venda de bens ou prestación de servizos.
2. As gravacións cos consumidores realizadas polas empresas só se poderán realizar se existe consentimento previo e libre deles, e así o poden acreditar aquelas.
3. Cando as empresas utilicen gravacións nas relacións cos consumidores, e sen prexuízo do disposto nas normas sectoriais de aplicación, as ditas gravacións serán facilitadas de forma gratuíta aos consumidores e deberán remitirse no prazo máximo de quince días desde a súa solicitude.
4. Igualmente, os consumidores teñen dereito a gravar as ditas conversacións que manteñan coas empresas cando estas utilicen gravacións nas relacións cos consumidores na oferta e contratación de bens ou servizos.





## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 29. Orzamento.

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

2. Cando se elabore un orzamento, este deberá formalizarse por escrito e indicar necesariamente, sen prexuízo do establecido noutra normativa específica ou sectorial, o seu período de validez, que non será inferior a dez días, unha descrición xeral dos servizos que se prestarán, así como a identificación dos bens ou produtos que se entregan, o custo destes, o da man de obra, cando proceda, así como todos os demais conceptos, recargas e impostos aplicables, debidamente desagregados.

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

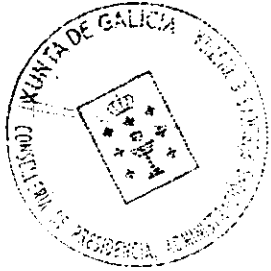




# XUNTA DE GALICIA

## Artigo 30. Resguardo de depósito.

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

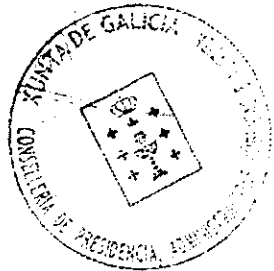




## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 31. Documento xustificativo da relación de consumo.

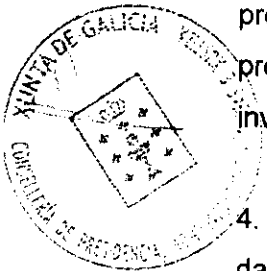
1. Os consumidores teñen dereito á entrega dunha confirmación documental da contratación realizada que deberá axustarse ao disposto na normativa vixente, e que indicará a identificación da empresa, co nome ou razón social, identificación fiscal, domicilio social e enderezo do establecemento físico, no caso de que proceda, así como da data da contratación. Por solicitude do consumidor, deberá realizarse a desagregación de todos os bens, produtos, servizos, man de obra, cando proceda, e recargas e impostos aplicables.
2. A obriga establecida no número anterior entenderase cumprida cando os datos exixidos se incorporen á factura ou ticket de compra.





**Artigo 32. Reclamacións dos consumidores.**

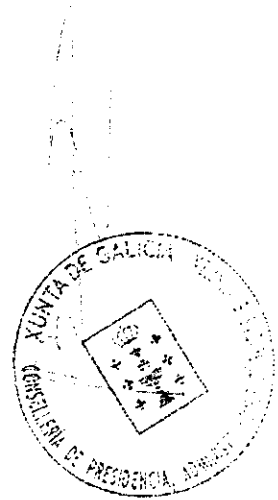
1. Regulamentariamente regularanse as follas de reclamacións e os supostos concretos da súa entrega, requisitos e procedementos que se exixan para a presentación e tramitación dunha reclamación dun consumidor fronte a unha empresa.
2. En todo caso, todo establecemento aberto ao público deberá dispor das follas de reclamacións establecidas regulamentariamente e do cartel anunciador da existencia delas. Estas follas poderán utilizarse tanto para presentar unha reclamación fronte ao titular do establecemento como respecto doutras empresas, sempre que a contratación de servizos ou a adquisición de produtos destes últimos se realice no dito establecemento. Ambas as empresas serán responsables do cumprimento do establecido neste artigo.
3. Todas aquelas manifestacións relativas ao feito obxecto de reclamación que, podendo ser realizadas pola empresa ou polo consumidor no momento de cubrir a folla, non o sexan, poderán non ser tidas en conta pola Administración na tramitación dun procedemento sancionador que, se for o caso, proceda, agás proba en contrario e sen prexuízo do dereito de defensa no procedemento e das facultades de inspección, investigación e verificación da Administración.
4. Con independencia da forma de presentación da reclamación, as empresas deberán dar resposta adecuada ás reclamacións dos consumidores no prazo máis breve posible e, en todo caso, no prazo dun mes desde a presentación da reclamación, salvo no suposto de prestación de servizos de carácter continuado, en que a resposta deberá darse no prazo máximo de dúas horas para os supostos relativos á continuidade do servizo ou ás incidencias relativas á dita continuidade, como o corte ou a suspensión do servizo, aplicándose o prazo anterior dun mes para o resto dos supostos.
5. No suposto de servizos de carácter continuado non poderá suspenderse o servizo con posterioridade á presentación da reclamación ata que a empresa dea resposta á reclamación presentada se esta está relacionada co motivo da suspensión.
6. As empresas deben actuar dilixentemente para encontrar unha solución satisfactoria ás reclamacións presentadas.





## XUNTA DE GALICIA

7. A empresa deberá asignar un número de reclamación e xustificar a recepción desta de forma que o consumidor teña constancia da interposición da reclamación no momento da súa presentación, salvo que regulamentariamente se estableza un procedemento específico con esta finalidade, ao cal haberá que atermose.
  
8. A presentación dunha reclamación por parte dun consumidor non lle poderá causar ningún tipo de prexuízo a este, directo nin indirecto e, no caso de producirse, deberá ser asumido pola empresa reclamada.







**Artigo 33. Servizos de atención ao consumidor.**

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

2. Nos supostos de servizos de carácter continuado, o teléfono de atención ao consumidor deberá estar en funcionamento 24 horas os 365 días do ano.

3. Os teléfonos de atención ao consumidor deberán dispor de atención personalizada sen reenvíos a outros sistemas de atención ao consumidor e cun tempo de espera non superior a 1 minuto.

4. Todas aquelas empresas que oferten bens ou servizos aos consumidores na Comunidade Autónoma de Galicia e ocupen directa ou indirectamente bens de dominio público ou sexan beneficiarias de procedementos expropiatorios na Comunidade Autónoma de Galicia deberán dispor, polo menos, dunha dependencia física onde se entreguen os bens ou onde se presten os servizos, co fin de levar a cabo a atención persoal aos consumidores, sen reenvíos a outros sistemas de atención ao consumidor. Na súa falta, poderase dispor da dependencia física de atención ao consumidor ou usuario en cada unha das capitais de provincia correspondentes. O horario mínimo de atención ao público será de 40 horas semanais.

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

5. Sen prexuízo do establecido no artigo 45, a resposta á reclamación deberá realizarse na mesma lingua que aquela en que se realizou o contrato ou a oferta de contratación. En todo caso, deberá garantirse que a resposta ás reclamacións se realice nunha das linguas oficiais de Galicia.

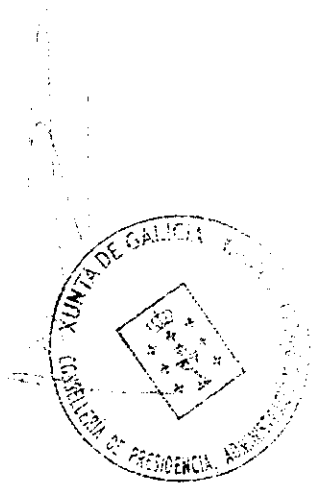




## XUNTA DE GALICIA

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

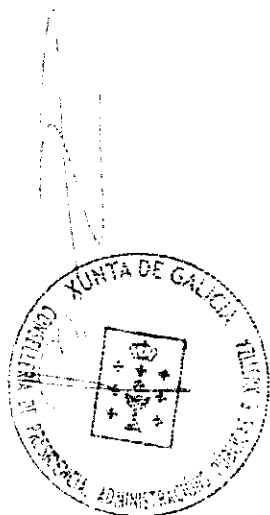
6. O establecido no artigo anterior será de aplicación ás previsións establecidas neste, en tanto non sexan incompatibles coa súa regulación.





## XUNTA DE GALICIA

4. De existir desacordo entre os ditames das análises inicial e contraditoria, o órgano competente designará outro laboratorio oficial ou oficialmente acreditado que, tendo á vista os antecedentes das anteriores análises e utilizando a terceira mostra, realizará con carácter urxente unha terceira análise, que será dirimente e definitiva.
5. Os gastos que deriven da realización da análise contraditoria serán por conta de quen a promova; os orixinados pola realización das análises inicial e dirimente serán por conta da empresa, salvo que os resultados da dirimente rectifiquen os da análise inicial, caso en que as dúas serán sufragadas pola Administración.



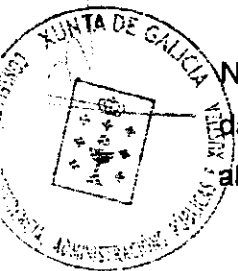


## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 64. Casos especiais na realización das probas analíticas.

1. No suposto de produtos de difícil conservación no seu estado inicial ou de produtos perecedoiros en xeral, cando razóns de urxencia polos perigos que puideren existir para a seguridade dos consumidores ou circunstancias técnicas o aconsellen, poderanse convocar nun mesmo acto e no mesmo laboratorio tres persoas peritas na materia, dúas deles nomeadas pola Administración e unha en representación do interesado, para que practiquen as análises inicial, contraditoria e, se for o caso, a dirimente, sen solución de continuidade.
2. Con independencia do previsto no artigo anterior, cando o motivo da toma de mostras sexa a realización de ensaios analíticos sobre produtos sometidos a certificación ou homologación que se sometan a investigación para determinar a súa seguridade ou aptitude funcional, ou nos supostos en que non sexa posible a súa obtención por triplicado no momento da toma de mostras, o resultado dos ensaios poderá quedar acreditado cun único resultado analítico obtido nun laboratorio oficial dunha mostra composta dun único exemplar.

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

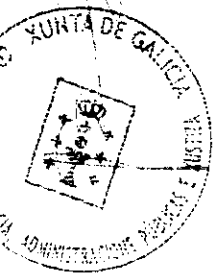




**Medidas administrativas de corrección do mercado**

**Artigo 65. Medidas administrativas para a corrección do mercado.**

1. A Administración autonómica competente en materia de consumo poderá adoptar as medidas de corrección do mercado dirixidas á neutralización dos riscos que poidan comprometer a seguridade dos consumidores, así como a esclarecer as responsabilidades que en cada caso poidan concorrer.
2. As medidas a que fai referencia o presente artigo poderán afectar tanto os responsables da prestación do servizo como, cando sexa o caso, os responsables da produción, distribución ou comercialización do produto, ben ou servizo, ou calquera outra persoa que estea a contribuír ao risco ou da cal dependa a efectividade das medidas adoptadas.
3. As medidas provisionais poden ter unha ou varias persoas destinatarias concretas ou unha pluralidade indeterminada de persoas, ou mesmo carácter xeral.
4. Os gastos que deriven da adopción e execución das medidas previstas neste artigo serán por conta daqueles que coas súas condutas os orixinasen.
5. Ningunha das medidas a que se refiren os parágrafos anteriores teñen carácter sancionador e, salvo no suposto de que se levanten de oficio, manteranse mentres a empresa produtora, fabricante, importadora do produto ou prestadora do servizo non probe que cesaron as condicións que aconsellaron a súa adopción.
6. A adopción de calquera das medidas anteriores é compatible coa iniciación previa, simultánea ou posterior dun procedemento sancionador.

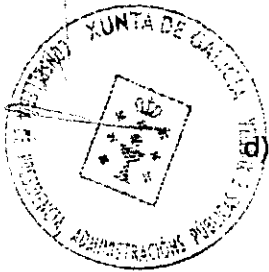




**Artigo 66. Tipos de medidas de corrección do mercado.**

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

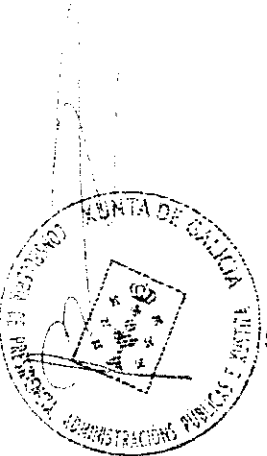
- a) Acordar a inmovilización, a retirada do mercado e mesmo a recuperación dos consumidores dun produto inseguro, asegurándose, se for preciso, da súa posterior destrución.
- b) Para todo produto sobre o cal existan indicios razoables de que poida ser inseguro poderase prohibir temporalmente que se comercialice mentres se efectúen as inspeccións ou verificacións necesarias para clarificar de forma suficiente as condicións de seguridade do produto.
- c) Cando se teña comprobado de forma suficiente o carácter inseguro dun produto ou o incumprimento da normativa que lle sexa de aplicación nunha actividade de prestación de servizos poderase prohibir a posta no mercado do produto ou a prestación dos ditos servizos.
- d) Impor condicións previas á comercialización dun produto ou á prestación dun servizo nos casos en que os incumprimentos normativos poidan ser corrixidos ou o posible risco diminúa de forma ostensible mediante a inclusión de advertencias adecuadas.
- e) Suspender ou prohibir a actividade, a oferta, promoción ou venda de bens ou a prestación de servizos.
- f) Dispor, mesmo mediante a publicación de avisos especiais, que as persoas expostas ao risco ou cuxos intereses económicos ou sociais puideren ter resultado prexudicados, sexan informadas convenientemente.
- g) Clausurar de forma temporal establecementos ou instalacións.





**Artigo 67. Procedemento de adopción de medidas definitivas.**

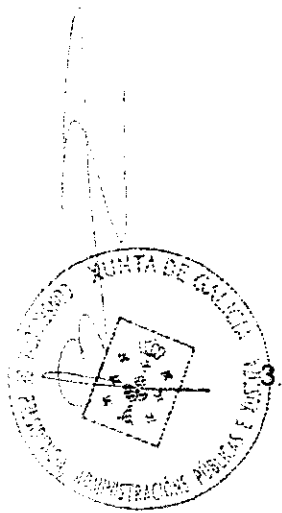
1. A tramitación do procedemento administrativo correspondente realizarase de acordo co previsto na lexislación aplicable. As actuacións entenderanse coas persoas interesadas das que se teña coñecemento.
2. Atendendo á gravidade dos feitos e co fin de evitar danos irreparables, poderá acordarse a tramitación de urxencia do procedemento administrativo. En calquera fase deste, o órgano competente poderá ordenar a práctica das inspeccións e controis necesarios para a clarificación dos feitos.
3. A resolución do procedemento administrativo non impedirá a iniciación dun procedemento sancionador se se comproba a concorrencia de infraccións administrativas.
4. O responsable deberá asumir os gastos derivados da adopción das medidas provisionais cando sexan definitivas por unha resolución administrativa firme, mentres que os gastos derivados das probas e os ensaios correrán por conta de quen os promova.
5. Co obxecto de garantir a eficacia das resolucións adoptadas, o interesado deberá achegar unha xustificación documental que acredite o cumprimento das obrigas impostas. Se se considera necesario, estas practicaranse en presenza do persoal da Inspección de Consumo.
6. Cando o procedemento de adopción de medidas fose iniciado por motivos relacionados coa seguridade dun produto, non será necesaria a realización dos trámites de audiencia e proba cando fosen realizados ante o mesmo suposto de feito e ante idéntica medida no procedemento administrativo que fose tramitado por outra Administración autonómica, a Administración do Estado ou outra de ámbito superior. Neste caso, no expediente administrativo incluírase unha identificación do procedemento e do órgano onde se realizaron os ditos trámites, así como toda a documentación que se recibise ao respecto. Tampouco se realizará o trámite de audiencia naqueles casos en que for imposible a localización ou identificación das persoas produtoras ou distribuidoras do produto ou prestadoras do servizo de que se trate, causantes do risco.





**Artigo 68. Medidas provisionais.**

1. Iniciado o procedemento, o órgano administrativo competente para a súa resolución poderá adoptar as medidas provisionais que considere oportunas de entre as sinaladas no artigo 66, para asegurar a eficacia da resolución que puiden recaer, de existiren elementos de xuízo para isto.
2. Antes da iniciación do procedemento administrativo, o órgano competente poderá adoptar as medidas correspondentes naqueles casos en que a urxencia, a incerteza científica derivada da aplicación do principio de cautela sobre a existencia dun risco para a saúde ou a seguridade ou os demais dereitos dos consumidores, ou a constatación dunha irregularidade no transcurso dunha actuación de inspección aconsellen tal adopción en prol de evitarlles posibles prexuízos irreparables. En particular, poderá ordenarse a inmovilización e retirada de produtos, a súa recuperación dos consumidores, a suspensión de actividades ou da subministración aos consumidores do ben ou servizo que estea a causar o dano ou poña en risco a seguridade dos consumidores, sen prexuízo de que se poidan aplicar todas aquelas medidas que se coiden necesarias e proporcionadas ao risco ou ao dano presunto ou demostrado.
3. No suposto de adopción de medidas provisionais con anterioridade ao inicio do procedemento, estas deberán ser confirmadas, modificadas ou levantadas no acordo de iniciación do procedemento, que deberá efectuarse no prazo dos quince días seguintes á súa adopción.







## XUNTA DE GALICIA

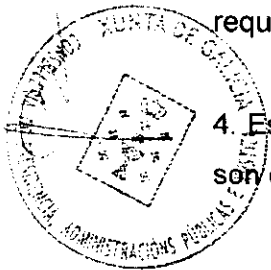
### Artigo 69. Multas coercitivas.

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

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

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

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





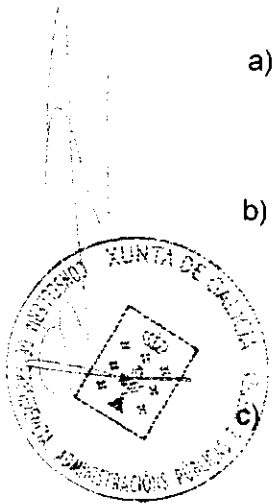
# XUNTA DE GALICIA

## Capítulo IV

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

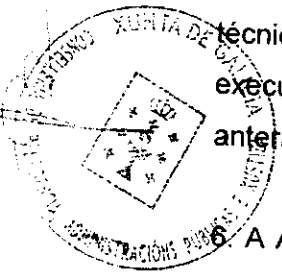
#### Artigo 70. Competencias das corporacións locais en materia de consumo.

1. Corresponde ás entidades locais promover e desenvolver a protección e defensa dos consumidores nos seus respectivos ámbitos territoriais, co alcance e contido que lles atribúe esta lei e o resto das normas xurídicas de aplicación, no marco da planificación e programación que estableza a Administración autonómica.
2. As administracións locais exercerán, en particular, as seguintes competencias:
  - a) A execución das medidas que fosen adoptadas pola Administración autonómica competente en materia de consumo en colaboración coa Inspección de Consumo.
  - b) A inspección, verificación, corrección e sanción do incumprimento dos requisitos establecidos na normativa de protección dos consumidores no ámbito da venda ambulante ou non sedentaria, feiras e mercados.
  - c) A fixación, de acordo cos límites establecidos legalmente, do importe das sancións a que fai referencia o número anterior. Poderá ser obxecto de regulación por medio da correspondente ordenanza local de consumo.
  - d) A adopción de medidas urxentes, que deberán ser comunicadas de forma inmediata ao órgano autonómico competente en materia de consumo.
  - e) A información e asesoramento aos consumidores, a súa formación e educación.
  - f) O establecemento de oficinas ou servizos de atención ao consumidor, feito que deberá comunicarse ao órgano autonómico competente en materia de consumo.
  - g) A recepción das reclamacións dos consumidores do seu ámbito territorial e a realización de mediación entre os consumidores e as empresas de todas elas, como paso previo á súa derivación á Administración competente para a súa tramitación.





- h) O fomento dos sistemas de resolución extraxudicial de conflitos, en particular do sistema arbitral de consumo.
  - i) O apoio e fomento das organizacións de consumidores radicadas no seu territorio.
  - j) A promoción de órganos de participación cidadá en materia de consumo.
3. As entidades locais, con respecto á normativa estatal e autonómica de aplicación, poderán aprobar ordenanzas en materia de consumo para o mellor cumprimento da normativa de defensa do consumidor.
4. De forma xeral, as administracións locais poderán ordenar a realización de actuacións de inspección no seu ámbito competencial. Dos resultados destas actuacións darase conta ao órgano da Administración autonómica competente en materia de consumo.
5. Naqueles casos en que a Administración local afectada non dispoña dos medios técnicos ou económicos necesarios poderá solicitar ao órgano autonómico competente a execución subsidiaria de determinadas funcións das mencionadas nos parágrafos anteriores.
6. A Administración autonómica, de acordo coa normativa de aplicación, poderá delegar competencias autonómicas ás entidades locais.

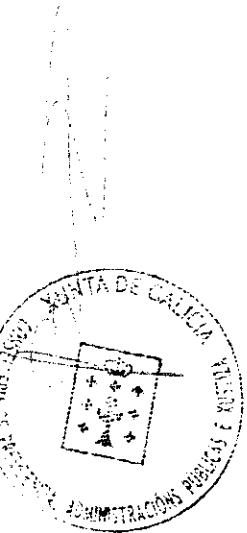




XUNTA DE GALICIA

**Artigo 71. Órganos de cooperación e coordinación.**

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

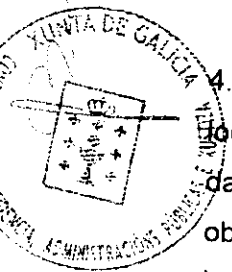




## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 72. Coordinación e cooperación de actuacións en materia de consumo coas entidades locais.

1. As diferentes administracións locais exercerán as súas actuacións en materia de consumo ás que fai referencia o artigo anterior de forma coordinada, sen prexuízo do respecto da autonomía que a tales entidades lles atribúa a lexislación vixente, polo órgano autonómico competente nesta materia.
2. A Administración autonómica competente en materia de consumo creará un órgano colexiado de coordinación, cooperación e participación entre a Administración autonómica e as entidades locais, coas características e composición que se determinen de acordo co establecido na Lei de Administración local de Galicia.
3. Sen prexuízo do establecido no número anterior, a Administración autonómica competente en materia de consumo poderá establecer foros de coordinación coas entidades locais, así como subscribir con elas os protocolos ou convenios de colaboración que consideren oportunos co fin de desenvolver e coordinar as competencias en materia de consumo.
4. A coordinación prevista nos números anteriores respectará, en todo caso, a autonomía local e limitarase a aquelas competencias concorrentes das dúas administracións no eido da defensa do consumidor e aquelas que así se determinen conxuntamente, podendo ser obxecto de control polo Parlamento de Galicia. A mencionada coordinación respectará igualmente as competencias que na coordinación, asistencia e cooperación correspondan ás provincias, mancomunidades, áreas metropolitanas e demais figuras de organización supramunicipal.





XUNTA DE GALICIA

TÍTULO III

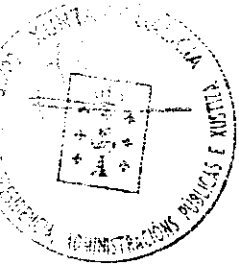
RÉXIME SANCIONADOR

Capítulo I

Disposicións xerais

**Artigo 73. Competencias sancionadoras.**

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

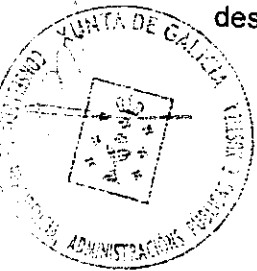




## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 74. Administración competente.

1. A Comunidade Autónoma de Galicia sancionará as infraccións en materia de defensa dos consumidores cometidas no seu territorio ou como consecuencia de ofertas, comunicacións comerciais ou calquera outro tipo de propostas dirixidas aos consumidores da Comunidade Autónoma de Galicia, calquera que sexa a nacionalidade, o domicilio de quen os realice e independentemente do lugar en que radiquen os seus establecementos.
2. As infraccións entenderanse cometidas en calquera dos lugares en que se desenvolvan as accións ou omisións constitutivas delas e, ademais, salvo no caso de infraccións relativas aos requisitos dos establecementos e instalacións ou do persoal, en todos aqueles en que se manifeste a lesión ou risco para os intereses dos consumidores protexidos pola norma sancionadora.
3. As autoridades competentes en materia de consumo sancionarán, así mesmo, as condutas tipificadas como infraccións en materia de defensa dos consumidores das empresas dos sectores que contén con regulación específica e as prácticas comerciais desleais cos consumidores.



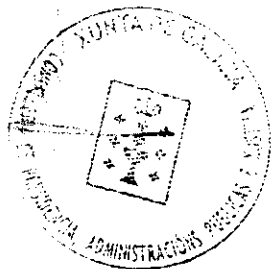


## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 75. Actuacións ou omisións infractoras.

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

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







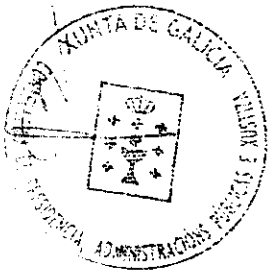
## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 76. Non bis in ídem.

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

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

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

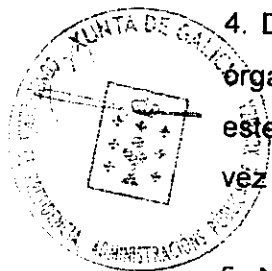




## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 77. Concorrencia de procedementos.

1. Se, iniciado un procedemento sancionador, se considera que os feitos puideren ser constitutivos de ilícito penal, comunicarase ao Ministerio Fiscal e suspenderase o procedemento e os prazos de prescrición e caducidade ata que recaia resolución xudicial e esta sexa comunicada á Administración competente en materia de consumo.
2. O órgano competente suspenderá igualmente a resolución do procedemento e os prazos de prescrición e caducidade cando, polos mesmos feitos, se estea instruindo unha causa penal ante os tribunais de xustiza ata que recaia resolución xudicial. As medidas administrativas que tivesen sido adoptadas para salvagardar a saúde e seguridade das persoas manteranse mentres a autoridade xudicial non se pronuncie sobre elas.
3. En todo caso, os feitos declarados probados por resolución xudicial penal firme vinculan os órganos administrativos respecto dos procedementos sancionadores que tramiten.
4. De se acreditar que se está a seguir un procedemento polos mesmos feitos ante os órganos da Unión Europea, aprazarase a resolución do procedemento e suspenderase este, así como os prazos de prescrición e caducidade. A suspensión levantarase unha vez que aqueles diten resolución firme.
5. No caso de que os órganos comunitarios tivesen imposto unha sanción, o órgano competente para resolver deberá tela en conta para os efectos de graduar a sanción que, de ser o caso, deba impor, e poderá compensala, sen prexuízo de declarar a comisión da infracción.





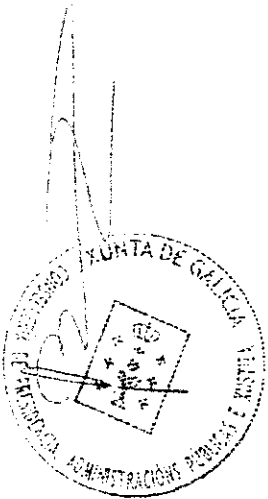
XUNTA DE GALICIA

Capítulo II

Infraccións e sancións

**Artigo 78. Carácter das infraccións en materia de defensa dos consumidores.**

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

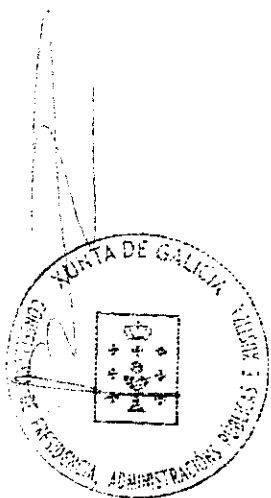




## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 79. Clasificación das infraccións.

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



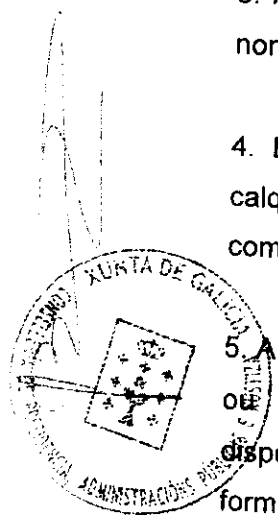


## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 80. Infraccións leves.

As infraccións seguintes cualificaranse como leves:

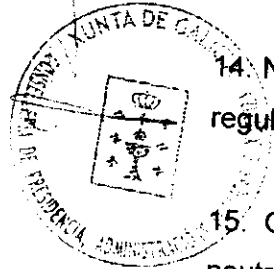
1. A obstrución ou negativa a subministrar datos ou a facilitar a información requirida polas autoridades competentes ou os seus axentes para o cumprimento das funcións de información, vixilancia, inspección, tramitación e execución.
2. O incumprimento da normativa reguladora dos prezos ou contraprestacións que non teñan o carácter de graves ou moi graves.
3. A ausencia de corrección no trato, consideración ou respecto aos consumidores que non teñan o carácter de graves ou moi graves.
4. Exixirle algunha contraprestación ou xerarlle gastos ou disposición de diñeiro ou calquera outro ben a un consumidor como consecuencia da recepción de comunicacións comerciais ou publicidade, con independencia do medio utilizado.
5. A negativa inustificada a satisfacer as demandas do consumidor, producidas de boa fe ou conforme o uso establecido, cando a súa satisfacción estea dentro das disponibilidades da empresa vendedora ou prestadora dun servizo, así como calquera forma de discriminación con respecto ás referidas demandas.
6. A non entrega do resguardo de depósito aos consumidores no caso de depósito dun ben para calquera tipo de intervención ou operación, a non elaboración dun orzamento previo, a non extensión da correspondente factura pola venda de bens ou prestación de servizos ou a non entrega do documento xustificativo da relación de consumo nos casos en que sexa preceptivo ou cando o solicite o consumidor, ou a entrega sen cumprir cos requisitos normativamente establecidos.
7. O incumprimento das disposicións relativas á normalización ou tipificación de bens ou servizos que se produzan, comercialicen ou existan no mercado.
8. O incumprimento das disposicións que regulen a marcación, etiquetaxe e envasado de produtos, así como a publicidade sobre bens e servizos, que non teñan o carácter de graves ou moi graves.





## XUNTA DE GALICIA

9. O incumprimento das disposicións sobre utilización de marcacións, cuños e contramarcas.
10. O incumprimento das normas relativas á documentación, información, libros ou rexistros establecidos obrigatoriamente para o adecuado réxime e funcionamento da empresa, instalación ou servizo e como garantía para a protección do consumidor.
11. Non dispor de follas de reclamación establecidas normativamente, ou non exhibir de xeito visible o cartel anunciador da súa existencia, así como a negativa á súa entrega aos consumidores que o soliciten.
12. Non dar resposta ás reclamacións dos consumidores ou realizalo fóra do prazo establecido.
13. Non formalizar por escrito as ofertas, condicións ou manifestacións cando así se exixa na normativa de aplicación.
14. Non xustificar a recepción dunha reclamación ou facelo con incumprimento do exixido regulamentariamente.
15. Os incumprimentos dos requisitos, obrigas ou prohibicións previstas nesta lei ou noutras normas de protección dos consumidores que non teñan a cualificación de infraccións graves ou moi graves nos artigos seguintes.





## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 81. Infraccións graves.

As infraccións seguintes cualificaranse como graves:

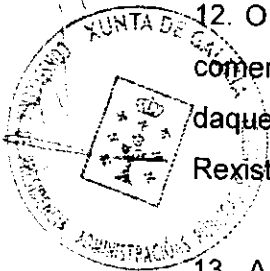
1. A reincidencia en infraccións leves.
2. Facilitar información falsa, inexacta ou enganosa ás administracións en relación coa defensa dos dereitos dos consumidores.
3. A obstrución ou negativa reiterada a subministrar datos ou a facilitar as funcións de información, vixilancia ou inspección. En todo caso, entenderase que existe reiteración cando, logo de realizados dous requirimentos por parte da Inspección, non se dea cumprimento ao requirido neles.
4. A resistencia, coacción, ameaza, represalia ou calquera outra forma de presión a consumidores ou organizacións de consumidores que promovesen ou pretendan promover calquera clase de acción legal, denuncia, reclamación ou participación en procedementos xa iniciados, así como a tentativa de exercitar tales actos.
5. A fraude na prestación de toda clase de servizos, de forma que se incumpran as condicións, calidade, cantidade, intensidade ou natureza deles, conforme a categoría con que estes se ofrezan ou correspondan á súa natureza. Para os efectos anteriores, considerarase fraude o mero incumprimento do pactado ou exixible sen necesidade de existencia dun ánimo específico.
6. A exixencia de calquera contraprestación por unha empresa aproveitándose dunha posición de poder respecto a un consumidor ou nunha situación en que se atope minguada a liberdade de elección do consumidor por calquera circunstancia ou no suposto en que se vincule a execución doutro contrato á satisfacción da dita contraprestación, sempre que non teña o carácter de moi grave.
7. As limitacións ou exixencias inxustificadas ao dereito do consumidor de pór fin aos contratos de prestación de servizos ou subministración de produtos de tracto sucesivo ou continuado, a obstaculización ao exercicio de tal dereito do consumidor a través do procedemento pactado, a falta de previsión deste ou a falta de comunicación ao consumidor do procedemento para darse de baixa no servizo.





## XUNTA DE GALICIA

8. A elaboración, distribución, subministración ou venda de bens ou servizos cando a súa composición ou calidade ou características non se axusten ás disposicións vixentes ou difiran das declaradas por calquera medio, ou das que obxectivamente puiden esperar o consumidor.
9. A realización de transaccións nas cales se impoña inxustificadamente ao consumidor a condición expresa ou tácita de comprar unha cantidade mínima ou produtos non solicitados, ou a de prestarlle ou prestar el un servizo non pedido ou non ofrecido.
10. A venda ao público de bens ou a prestación de servizos a prezos superiores aos máximos legalmente establecidos.
11. O acaparamento ou detración inxustificada ao mercado de materias ou produtos destinados directa ou indirectamente á subministración ou venda ao público, cando tales actividades poidan causar un prexuízo para o consumidor.
12. O incumprimento das disposicións administrativas sobre prohibición de elaborar e/ou comercializar determinados produtos ou servizos e a comercialización ou distribución daqueles que precisen autorización administrativa e, en especial, a súa inscrición no Rexistro Xeral Sanitario, sen dispor dela.
13. A elaboración, distribución, subministración ou venda de bens aos cales se lles engadise ou se lles subtraese calquera substancia ou elemento para variar a súa composición, estrutura, peso ou volume con fins fraudulentos, para corrixir defectos mediante procesos ou procedementos que non estean expresa e regulamentariamente autorizados, ou para encubrir a inferior calidade ou alteración dos produtos utilizados.
14. A fraude en canto á orixe, calidade, composición, cantidade, peso ou medida de calquera clase de bens ou servizos destinados ao público. Para os efectos anteriores considerárase fraude o mero incumprimento do exixible sen necesidade de existencia dun ánimo específico.
15. A presentación mediante determinados envases, etiquetas, rótulos, peches, precintos ou calquera outra información ou publicidade que induza a engano ou confusión ou enmascare a verdadeira natureza do produto ou servizo.







XUNTA DE GALICIA

**Artigo 34. Servizos básicos de interese xeral.**

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

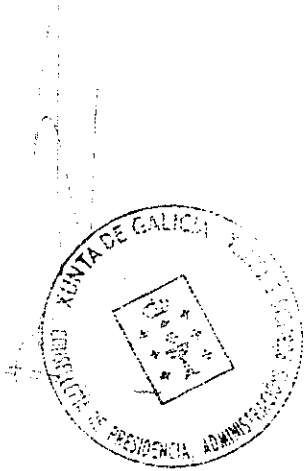




## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 35. Manifestacións ou alegacións de empresas.

1. A Administración competente en materia de consumo poderá exixir proba da exactitude das manifestacións ou alegacións que realicen as empresas en calquera comunicación comercial, etiquetaxe ou de calquera outra forma, en que exista ou poida existir unha relación de consumo, especialmente no suposto de publicidade comparativa.
2. No suposto de non presentar as probas previstas no número anterior, ou de seren estas insuficientes, a Administración competente en materia de consumo considerará que as manifestacións ou alegacións realizadas son inexactas.





## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 36. Manifestación de morosidade.

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





XUNTA DE GALICIA

**Artigo 37. Cláusulas abusivas.**

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





## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 38. Imaxe dunha empresa.

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





# XUNTA DE GALICIA

## Capítulo IV

### Reparación e indemnización dos danos e perdas sufridos polos consumidores

#### Artigo 39. Indemnización e reparación de danos.

1. Os consumidores teñen dereito, de acordo co establecido pola normativa aplicable, á reparación ou indemnización dos danos e perdas que sufran como consecuencia da adquisición ou utilización de bens ou servizos.
2. O incumprimento por unha empresa do establecido no parágrafo anterior será considerado como infracción en materia de consumo, sen prexuízo doutras responsabilidades administrativas, civís ou penais que puideren exixirse.
3. Os danos derivados da actuación das administracións públicas estarán sometidos ás regras aplicables sobre responsabilidade patrimonial da Administración.





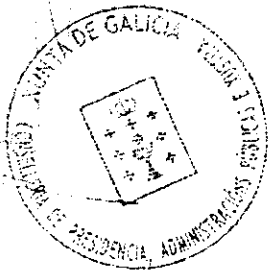
**XUNTA DE GALICIA**

**Capítulo V**

**Protección xurídica, administrativa e técnica**

**Artigo 40. Administración electrónica.**

1. A Xunta de Galicia fomentará o uso das novas tecnoloxías para a presentación polos consumidores das reclamacións e denuncias, e a súa comunicación con eles, establecendo procedementos adecuados que garantan a autenticidade destas.
2. A Xunta de Galicia potenciará a arbitrase electrónica.
3. De acordo co réxime establecido na normativa xeral de arbitrase, a Xunta Arbitral de Consumo de Galicia utilizará nas comunicacións coas empresas e consumidores o fax e as comunicacións electrónicas.

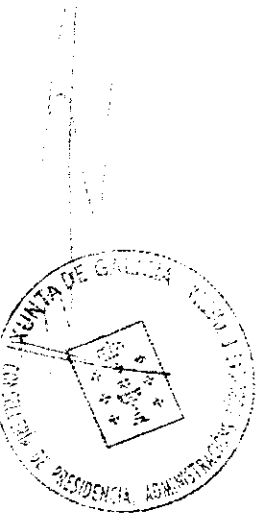




## XUNTA DE GALICIA

### **Artigo 41. Formas extraxudiciais de resolución de conflitos.**

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



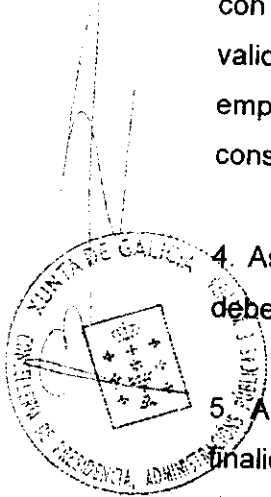




## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 42. A arbitrase.

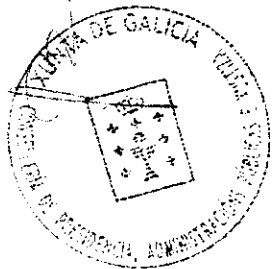
1. Corresponderá á Xunta de Galicia regular o funcionamento da Xunta Arbitral de Consumo de Galicia.
2. A Xunta de Galicia poderá crear, no ámbito da súa competencia de consumo, órganos arbitrais ao abeiro do establecido na lexislación xeral de arbitrase.
3. Cando unha empresa leve a cabo calquera comunicación ou difusión en que se faga referencia á súa adhesión á arbitrase de consumo ou utilice o distintivo público de adhesión a ela, os consumidores poderán solicitar que as controversias que se susciten con esa empresa se resolvan a través do dito sistema. O convenio arbitral quedará validamente formalizado pola mera solicitude realizada durante todo o tempo en que a empresa fixo referencia á súa adhesión ou utilizou o distintivo de adhesión á arbitrase de consumo.
4. As sociedades mercantís públicas autonómicas que manteñan relacións de consumo deberán adherirse á arbitrase de consumo.
5. A adhesión á arbitrase de consumo ou a outra institucional que teña a mesma finalidade que aquela terase en conta como criterio de valoración nas bases reguladoras da concesión de axudas ou subvencións por parte da Administración xeral da Comunidade Autónoma e as entidades instrumentais do sector público autonómico sempre que se dirixan a empresas que manteñan relacións de consumo con consumidores.
6. Os órganos de contratación da Administración xeral da Comunidade Autónoma e das entidades instrumentais do sector público autonómico incorporarán como criterio de valoración das ofertas a adhesión á arbitrase de consumo ou a outra institucional que teña a mesma finalidade que aquela, sempre que o obxecto do contrato supoña que a empresa adxudicataria manteña relacións de consumo con consumidores.
7. A Administración xeral da Comunidade Autónoma e as entidades instrumentais do sector público autonómico deben incorporar a adhesión á arbitrase de consumo ou a outra institucional que teña a mesma finalidade que aquela como condición de execución na adxudicación de contratos, sempre que a contratación se faga con empresas que manteñan relacións de consumo con consumidores.





## XUNTA DE GALICIA

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





## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 43. A mediación.

1. A Xunta de Galicia fomentará a formación en materia de mediación no ámbito dos dereitos dos consumidores co fin de crear unha rede de mediación.
2. Os acordos adoptados entre as partes no curso dun procedemento de mediación documentaranse por escrito e vincularán as dúas partes a se ateren ao acordado dentro do devandito procedemento.





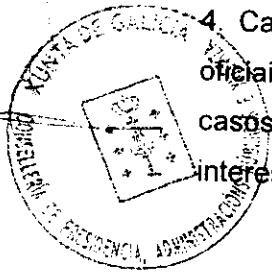
# XUNTA DE GALICIA

## Capítulo VI

### Idioma

#### **Artigo 44. Idioma nas relacións coa Administración.**

1. Todas as comunicacións que realice a Administración competente en materia de consumo serán realizadas en galego, salvo elección manifestada de forma expresa do destinatario da comunicación respecto a un dos idiomas oficiais da Comunidade Autónoma de Galicia.
2. Aqueles actos ou comunicacións que deban producir efectos fóra do territorio da Comunidade Autónoma realizaranse en idioma español, calquera que sexa o lugar onde deban producir os seus efectos.
3. As solicitudes ou comunicacións que se dirixan á Administración de consumo de Galicia deberán redactarse nun dos idiomas oficiais de Galicia.
4. Calquera documento remitido á Administración de consumo nun idioma distinto aos oficiais de Galicia deberá ir acompañado dunha tradución non xurada, salvo naqueles casos en que se exixa a súa tradución xurada, xustificada por unha razón imperiosa de interese xeral.



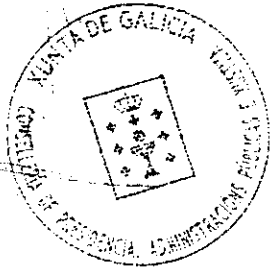


## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 45. Dereitos lingüísticos dos consumidores.

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

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





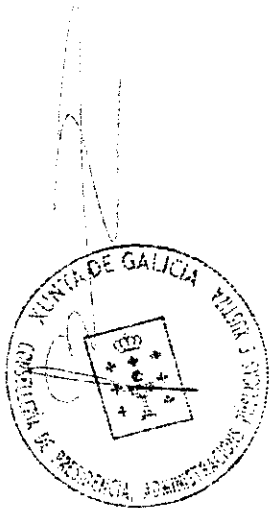
**XUNTA DE GALICIA**

**Capítulo VII**

**Formación, educación e divulgación en materia de dereitos dos consumidores**

**Artigo 46. Formación e educación en materia de consumo.**

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



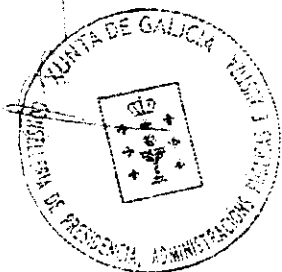


## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 47. Actuación administrativa.

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

- a) O coñecemento dos dereitos, así como dos instrumentos de protección e a forma adecuada de exercelos.
- b) O coñecemento e prevención dos riscos derivados do uso e consumo dos bens e servizos.
- c) O desenvolvemento de habilidades para exercer unha capacidade de elección libre, racional e informada dos bens, produtos e servizos ofertados no mercado.
- d) Orientación cara a pautas de consumo racionais, con criterios de sustentabilidade, e de forma especial a prevención do sobreendebedamento.



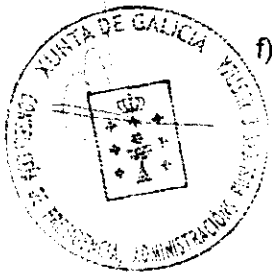


## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 48. Plans e programas.

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

- a) Formación permanente para profesionais e técnicos das administracións públicas con competencias en materia de consumo e das asociacións de consumidores.
- b) Formación permanente do persoal docente no ámbito da educación regrada.
- c) Formación de formadores.
- d) Formación directa dirixida a todas as colectividadeas interesadas e, de xeito especial, ás organizacións de consumidores e colectivos definidos como de protección especial.
- e) Educación dentro dos diferentes niveis e etapas do ensino regrado.
- f) Elaboración e publicación de material didáctico dirixido especialmente á infancia e á xuventude, así como aos colectivos de protección especial.



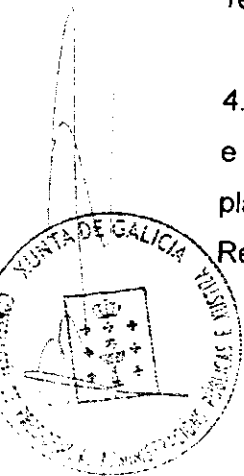




## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 49. Colaboración e cooperación.

1. Os órganos competentes en materia de consumo establecerán a colaboración coas entidades públicas e privadas autonómicas, estatais, comunitarias e internacionais, á hora de levar a cabo os diferentes plans e programas formativos e educativos en materia de consumo.
2. A Administración competente en materia de consumo establecerá un plan de formación específico coa competente en materia educativa, orientado a favorecer o tratamento da educación para o consumo nos currículos dos diferentes niveis de ensinanza.
3. A Xunta de Galicia incentivará e potenciará, dentro das súas dispoñibilidades orzamentarias, o mantemento dunha rede de centros de educación para o consumo responsable, que se desenvolverá regulamentariamente.
4. A Administración competente en materia de consumo colaborará coas entidades locais e as organizacións de consumidores na elaboración e coordinación dos programas e plans de formación e educación. Para tal fin créase a Mesa para o Fomento do Consumo Responsable, que se desenvolverá regulamentariamente.





## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 50. Divulgación en materia de consumo.

1. A Administración autonómica competente en materia de consumo levará a cabo actuacións de divulgación en materia de protección dos dereitos e intereses económicos dos consumidores galegos. Igualmente, realizará e impulsará a difusión da información aos consumidores en colaboración con entidades públicas e privadas e, de maneira especial, coas organizacións de consumidores.
2. A Administración autonómica competente en materia de consumo promoverá a existencia de espazos e programas divulgativos sobre consumo nos medios de comunicación de titularidade pública e privada, especialmente nos de ámbito autonómico e local de Galicia.
3. Os medios de comunicación de titularidade pública deberán pór á disposición das administracións competentes en materia de consumo espazos de forma gratuíta e en bandas horarias adecuadas para lles ofrecer aos consumidores galegos información sobre os seus dereitos.





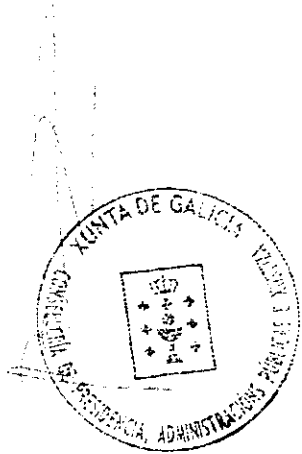
XUNTA DE GALICIA

Capítulo VIII

**Audiencia, consulta e representación dos consumidores**

**Artigo 51. Audiencia, consulta e representación dos consumidores.**

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





## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 52. As organizacións de consumidores.

1. Son organizacións de consumidores as seguintes entidades:

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

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

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

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

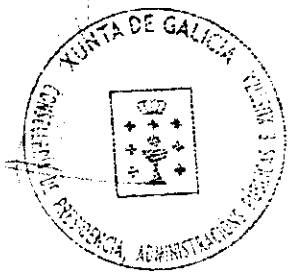




## XUNTA DE GALICIA

### **Artigo 53. Órgano representativo das organizacións de consumidores.**

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





XUNTA DE GALICIA

TÍTULO II

ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS EN MATERIA DE CONSUMO E COORDINACIÓN

DAS COMPETENCIAS DAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Capítulo I

Control e vixilancia dos produtos, bens e servizos

**Artigo 54. Actuación das administracións públicas de Galicia na protección dos dereitos dos consumidores.**

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

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

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

4. Nas notificacións que os órganos administrativos deban realizar ao abeiro desta lei será de aplicación o establecido no artigo 113.



## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 55. Vixilancia do mercado.

1. A Administración autonómica e as administracións locais, no ámbito das súas respectivas competencias en materia de defensa do consumidor, realizarán actuacións de inspección e control para comprobar que as empresas ou establecementos que producen, distribúen ou comercializan bens ou servizos cumpren coa lexislación vixente en relación cos dereitos e intereses dos consumidores.
2. A Administración autonómica competente en materia de consumo e as administracións locais poderán realizar, directamente ou en colaboración con outras entidades públicas ou privadas, estudos, controis, ensaios, análises e comprobacións sobre os produtos, bens, servizos e establecementos onde estes se comercialicen e se presten, así como requiririlles aos implicados toda a información que se considere necesaria no curso de tales comprobacións.
3. As actuacións de vixilancia do mercado poderán recaer sobre todos os bens e servizos ofertados ou postos á disposición dos consumidores, así como tamén sobre os elementos, condicións e instalacións utilizados para a súa produción, distribución e comercialización.



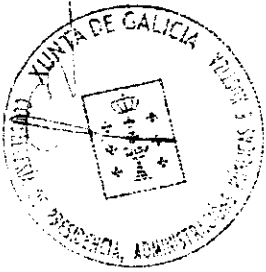


## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 56. Advertencias e requirimentos.

A Administración autonómica competente en materia de consumo e as administracións locais poderán advertir a todos aqueles que incumpran algún dos preceptos recollidos nesta lei ou en calquera outra norma que poida afectar directa ou indirectamente os dereitos dos consumidores e requiririlles o seu cumprimento, todo isto sen prexuízo da adopción doutras medidas das recollidas na presente lei ou a existencia das responsabilidades administrativas ou doutra orde que, se for o caso, procedan.

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



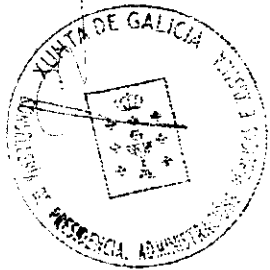




## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 57. Plan anual de vixilancia do mercado.

1. A Administración autonómica competente en materia de consumo elaborará un plan anual de vixilancia do mercado, no cal se incluírán actuacións de control e inspección sobre os produtos, bens e servizos que fosen postos á disposición do consumidor, sen prexuízo doutras medidas que puideren resultar oportunas. Do contido e dos resultados deste plan serán informados as entidades ou órganos representativos dos intereses dos consumidores e dos empresarios.
2. En prol da mellora dos sectores afectados e dos intereses xerais dos consumidores poderase facer publicidade destas actividades.

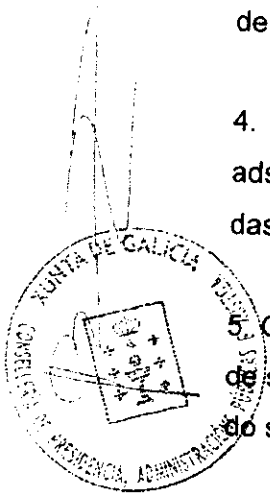




## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 58. A Inspección de Consumo da Xunta de Galicia.

1. A Inspección de Consumo, adscrita ao órgano autonómico competente en materia de consumo, rexerá pola súa regulación específica, sen prexuízo do disposto nesta lei.
2. As actuacións da Inspección de Consumo planificaráanse e executaráscoa observancia dos principios de legalidade, obxectividade, proporcionalidade, coordinación e eficacia.
3. O persoal da Inspección de Consumo, no exercicio das súas funcións, terá o carácter de autoridade.
4. Regulamentariamente poderá establecerse o réxime de dispoñibilidade do persoal adscrito á Inspección de Consumo, para os efectos de garantir o adecuado cumprimento das súas funcións.
5. O persoal da Inspección de Consumo está obrigado a cumprir de modo estrito o deber de sigilo profesional e a observar estrito segredo sobre os asuntos que coñezan por razón do seu cargo.





## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 59. Actuación da Inspección de Consumo.

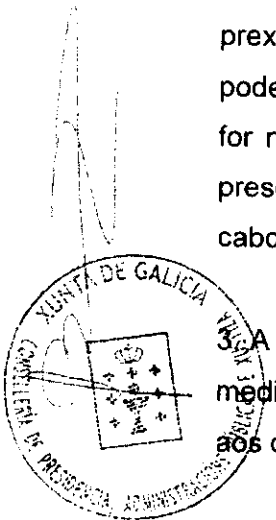
1. A Administración autonómica competente en materia de consumo, así como o seu persoal da Inspección de Consumo, poderán solicitar, cando sexa precisa para o exercicio das súas funcións, a axuda ou colaboración de calquera outra administración, autoridade ou dos seus axentes, que deberán prestarllela, de acordo co disposto na Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común. Para estes efectos, poderán solicitar calquera información que conste en rexistros de carácter público, ou en bases de datos das diferentes administracións, que lles deberá ser facilitada sen custo ningún.

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

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

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

5. O persoal da Inspección de Consumo poderá adoptar de forma inmediata e proporcionada, no curso das súas actuacións, as medidas provisionais a que se refire o artigo 68, motivando a súa adopción na correspondente acta de inspección, naqueles casos en que a urxencia ou a existencia de indicios racionais de presenza dun risco para a seguridade dos consumidores aconsellen tal adopción en prol de evitar posibles prexuízos irreparables aos consumidores, sen prexuízo de que estas deban ser

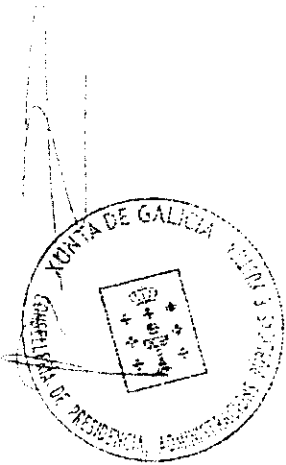




## XUNTA DE GALICIA

confirmadas, modificadas ou levantadas por medio dun acordo do órgano competente no prazo de quince días e que deberá ser notificado á persoa inspeccionada.

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

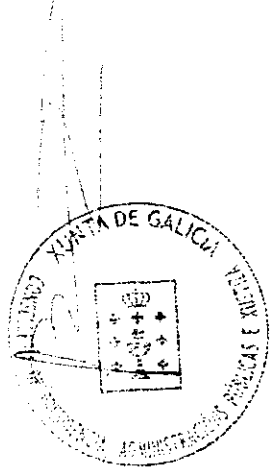




## XUNTA DE GALICIA

### **Artigo 60. Colaboración coa Administración competente en materia de consumo.**

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





# XUNTA DE GALICIA

## Capítulo II

### Toma de mostras e analítica

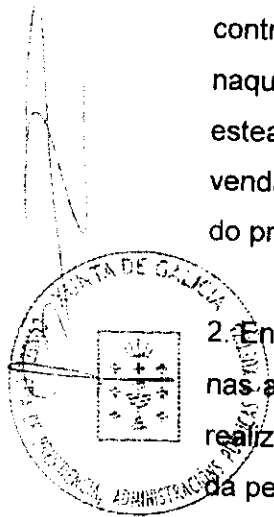
#### Artigo 61. Tomas de mostras.

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

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

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

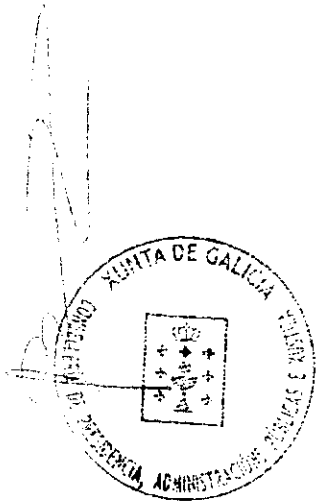
4. De acordo co disposto no artigo 15.2, cando, como consecuencia dun ensaio analítico, se detecte unha irregularidade, presumirase que o dito incumprimento afecta toda a produción, agás no caso de que o responsable do produto poida acreditar que pode limitarse a un lote, a un número determinado de unidades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





XUNTA DE GALICIA

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

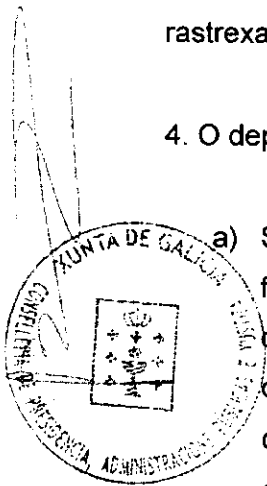




## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 62. Práctica da toma de mostras.

1. A práctica da toma de mostras e as probas analíticas realizaranse de acordo con este artigo e co que se estableza no desenvolvemento normativo da presente lei e, no seu defecto, co procedemento establecido na lexislación xeral.
2. O acto da toma de mostras será documentado polo persoal da Inspección de Consumo, e no documento resultante transcribíranse cantos datos e circunstancias sexan necesarias para a identificación das mostras.
3. Cada mostra constará de tres exemplares homoxéneos, que serán precintados e etiquetados, de tal forma que quede garantida a integridade do seu contido e a rastrexabilidade de cada exemplar.
4. O depósito dos exemplares farase da seguinte forma:



- a) Se a empresa ou o titular do establecemento onde se levante a acta foren fabricantes, envasadores o marquistas das mostras recollidas, quedará en depósito baixo o seu poder un dos exemplares das mostras recollidas, coa obriga de conserva-la en perfecto estado para a súa posterior utilización nunha proba de carácter contradictorio se for necesario. A dita mostra entregarase xunto cunha copia da acta. A desaparición, destrución ou deterioración do dito exemplar da mostra presumirase maliciosa, agás proba en contrario. Os outros dous exemplares da mostra quedarán en poder do persoal da Inspección, que remitirá un deles ao laboratorio que vaia realizar a análise inicial.
- b) Polo contrario, se o titular do establecemento ou a empresa inspeccionada actuaren como meros distribuidores do produto investigado, quedará no seu poder unha copia da acta pero os tres exemplares da mostra serán retirados polo persoal da Inspección. Neste caso un dos exemplares porase á disposición da persoa titular da empresa fabricante, envasadora ou marquista interesada ou persoa debidamente autorizada que a represente para que a retire se desexa practicar unha proba contradictoria, e outro exemplar remitirase ao laboratorio no se vaia realizar a análise inicial.





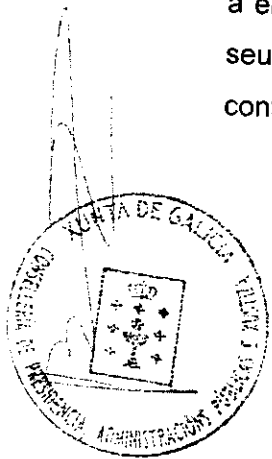
**Artigo 63. Práctica das probas analíticas.**

1. As probas analíticas realizaranse en laboratorios oficiais, nos privados acreditados ou nos que sexan designados para iso pola autoridade competente en materia de consumo.
2. O laboratorio que recibise a primeira das mostras, á vista dela e da documentación que a acompañe, realizará a análise e emitirá, coa maior brevidade posible, os resultados analíticos correspondentes e, en caso de que se lle solicite, un informe técnico no cal se pronunciará de forma clara e precisa sobre a cualificación que lle mereza a mostra analizada.
3. Cando do resultado da análise inicial se deduzan incumprimentos e no suposto de que a empresa non acepte os ditos resultados, sen prexuízo de acreditar o que conveña ao seu dereito por calquera medio de proba, poderá solicitar a realización da análise contraditoria, de acordo cunha das dúas posibilidades seguintes:

a) Designando, no prazo de cinco días hábiles, unha persoa perita de parte para a súa realización no laboratorio que practicou a análise inicial, seguindo as mesmas técnicas empregadas por este e en presenza do técnico que certificou a devandita análise ou persoa designada por el. Para tal fin, comunicaráselle á persoa interesada a data e a hora para a realización da análise contraditoria.

b) Comunicando, no prazo de oito días hábiles, a súa intención de realizar a análise contraditoria nun laboratorio oficial ou privado autorizado, utilizando as mesmas técnicas empregadas na análise inicial. O resultado analítico e, de ser o caso, o informe técnico complementario deberán ser remitidos no prazo máximo dun mes contado a partir da comunicación da súa intención de realizar a análise contraditoria. De transcorrer o devandito prazo sen que se remitise o resultado da análise entenderase que o expedientado renuncia ao seu dereito de realización da análise contraditoria.

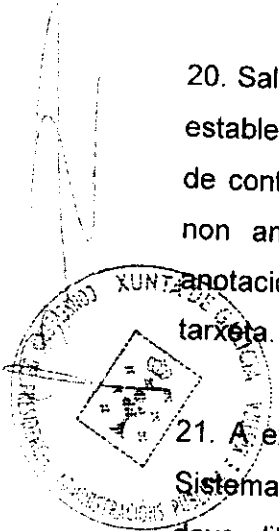
A renuncia expresa ou tácita a efectuar a análise contraditoria ou a non achega da mostra que estea en poder do interesado, supón a aceptación dos resultados aos cales se chegase na práctica da primeira análise.





## XUNTA DE GALICIA

16. Non remitir as gravacións das conversacións cos consumidores no prazo establecido ou facelo sen cumprir cos requisitos exixidos para iso.
17. O incumprimento das disposicións sobre saúde ou seguridade en canto afecten ou poidan supor un risco para o consumidor.
18. O incumprimento das disposicións e réxime sobre garantía ou conformidade dos produtos de consumo, así como a insuficiencia da asistencia técnica en relación coa ofrecida ou exixible polo consumidor na adquisición de tales bens.
19. A omisión da información necesaria na publicidade ou oferta comercial de bens e servizos.
20. Salvo que supoña a comisión dunha infracción moi grave, o incumprimento do réxime establecido en materia de contratos celebrados fóra dos establecementos mercantís ou o de contratación a distancia, en especial, no suposto de pagamento mediante tarxeta, a non anulación inmediata do cargo exixido polo consumidor coas correspondentes anotacións de cargo e reabamento nas contas do empresario e do consumidor titular da tarxeta.
21. A exhibición ou introdución en calquera comunicación do distintivo de adhesión ao Sistema Arbitral de Consumo sen estar adherido a el ou o de adhesión sen limitacións ao devandito sistema cando existisen.
22. O incumprimento de laudos arbitrais ou de calquera acordo ao cal se tivese chegado co consumidor despois da presentación da reclamación.
23. A realización de prácticas comerciais desleais ou de publicidade ilícita.
24. A suspensión do servizo de carácter continuado con posterioridade á presentación dunha reclamación mentres non se der resposta a ela, se esta está relacionada co motivo da suspensión.
25. A ausencia de corrección, consideración ou respecto aos consumidores con actuacións ofensivas.





## XUNTA DE GALICIA

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

27. A realización de prácticas abusivas.

28. A introdución de cláusulas abusivas.

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

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

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

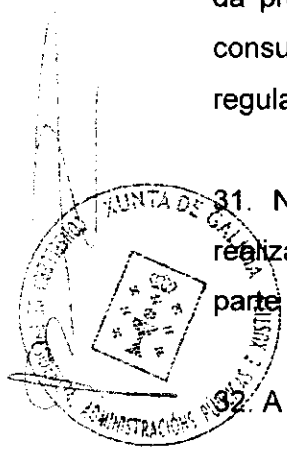
32. A vulneración dos dereitos lingüísticos dos consumidores.

33. O incumprimento ou non acreditación de lle ter facilitado ao consumidor a información previa ao contrato exixida regulamentariamente.

34. A manipulación, traslado ou disposición en calquera forma de mercadoría cautelarmente intervida.

35. As condutas discriminatorias no acceso a bens e á prestación de servizos e, en especial, as previstas como tales na Lei orgánica 3/2007, do 22 de marzo, para a igualdade de mulleres e homes.

36. A manifestación unilateral da mora pola empresa en contra do establecido no artigo 36 desta lei.

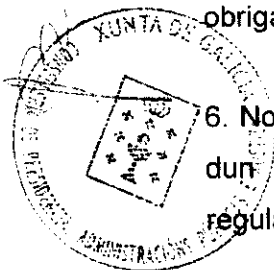




## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 82. Infraccións moi graves.

1. A reincidencia en infraccións graves.
2. O incumprimento do réxime establecido en materia de contratos celebrados fóra dos establecementos mercantís ou o de contratación a distancia clasificaranse como infraccións moi graves cando o volume da facturación realizada a que se refire a infracción sexa superior a 601.012,10 euros.
3. A negativa absoluta a facilitar información ou prestar colaboración aos servizos de control e inspección.
4. A resistencia, coacción, ameaza, represalia ou calquera outra forma de presión ao persoal das administracións públicas encargado das funcións de inspección ou vixilancia, tramitación e corrección do mercado, así como a tentativa de exercitar tales actos.
5. Non dispor de oficinas físicas de atención persoal ao consumidor cando así sexa obrigatorio ou incumprir os requisitos exixidos para o seu funcionamento.
6. Non dispor dun número de teléfono totalmente gratuíto de atención ao consumidor ou dun correo electrónico cando sexa preceptivo, ou incumprir os requisitos regulamentariamente establecidos para o seu funcionamento.



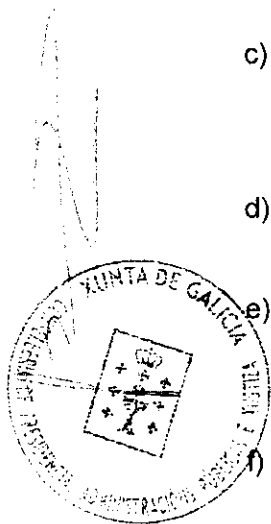


## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 83. Infraccións moi graves por concorreren determinadas circunstancias.

As infraccións graves clasificaranse como moi graves cando se dea algunha das circunstancias seguintes:

- a) Que produzan unha alteración social grave que orixine alarma ou desconfianza nos consumidores ou que os prexudique con carácter xeral con relación a un sector económico.
- b) Que se cometesen aproveitando a situación especial de desequilibrio ou indefensión de determinados consumidores ou de colectivos especialmente protexidos.
- c) Que se cometesen valéndose de situacións de necesidade de determinadas persoas ou de bens ou servizos de uso ou consumo ordinario e xeneralizado.
- d) Que creasen ou orixinasen situacións de necesidade aos consumidores.
- e) Que as persoas infractoras as cometesen valéndose da súa situación de predominio nun sector do mercado.
- f) Que exista reincidencia en infraccións graves, sempre e cando non sexan á vez consecuencia da reincidencia en infraccións leves.
- g) Que se crease unha situación de desabastecemento dun sector ou dunha zona de mercado.
- h) Que a contía do beneficio obtido como consecuencia directa ou indirecta da infracción supere o importe máximo establecido para as sancións aplicables ás infraccións cualificadas como graves.
- i) A aplicación de prezos ou marxes comerciais en contía moi superior aos límites autorizados ou comunicados á Administración competente, así como a concorrencia na maioría dos bens e servizos ofrecidos por unha empresa de prezos que excedan tales límites aínda que, individualmente considerados, non resulten excesivos.

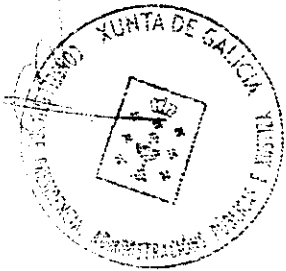




## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 84. Reincidencia e reiteración.

1. A reincidencia aplicarase na clasificación das infraccións, entendendo que existe reincidencia cando se cometa no prazo de cinco anos máis dunha infracción da mesma natureza e así se declarase por resolución firme en vía administrativa.
2. A reiteración aplicarase na gradación das sancións, entendendo que, dentro dun procedemento, existe reiteración cando, téndose iniciado con anterioridade outro procedemento pola comisión dunha infracción, o responsable desta persista na comisión da mesma infracción.
3. Non poderá apreciarse a circunstancia de reiteración cando para determinar a clasificación da infracción se considere que existe reincidencia.





# XUNTA DE GALICIA

## Artigo 85. Sancións.

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

a) As infraccións leves serán sancionadas con multa de 150 a 3.000 euros e poderán superar esta cantidade, ata alcanzar o triplo do valor dos bens ou os servizos obxecto de infracción ou do custo da campaña publicitaria ou das comunicacións comerciais, sempre que a infracción se cometa a través destes medios.

b) As infraccións graves serán sancionadas con multa de 3.001 a 15.000 euros e poderán superar esta cantidade, ata alcanzar o quíntuplo do valor dos bens ou os servizos obxecto de infracción, ou do custo da campaña publicitaria ou das comunicacións comerciais, sempre que a infracción se cometa a través destes medios.

c) As infraccións moi graves serán sancionadas con multa de 15.001 a 600.000 euros e poderán superar esta cantidade, ata alcanzar o quíntuplo do valor dos bens ou os servizos obxecto de infracción, ou do custo da campaña publicitaria ou das comunicacións comerciais, sempre que a infracción se cometa a través destes medios.

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

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

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

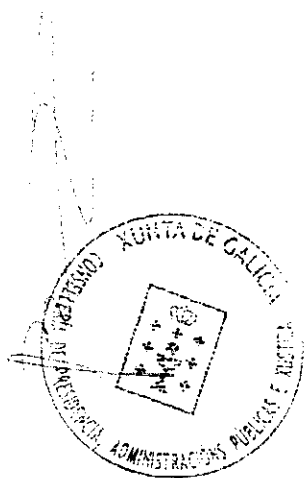




## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 86. Gradación das sancións.

Para determinar a contía da sanción dentro dos límites mínimos e máximos establecidos, deben terse en conta as circunstancias agravantes, atenuantes e mixtas recollidas nos artigos seguintes, sen que estas circunstancias poidan, en ningún caso, supor un cambio na cualificación da infracción.







## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 87. Circunstancias agravantes.

Son circunstancias agravantes as seguintes:

- a) A reiteración das condutas infractoras.
- b) A existencia de advertencias ou requirimentos previos formulados pola Administración para que se emenden as irregularidades detectadas.
- c) A posición relevante da empresa infractora no mercado.
- d) O feito de aproveitarse de que as persoas afectadas pertencen a colectivos especialmente protexidos.
- e) O incumprimento xeneralizado dentro dun sector.
- f) A utilización de métodos, sistemas de contratación ou interpretacións normativas co fin de eludir a aplicación dunha norma de protección ao consumidor.
- g) A vontade manifesta de non reparar os prexuízos causados ao consumidor.
- h) A existencia de dolo.
- i) Aproveitarse dunha posición de poder respecto a un consumidor ou dunha situación en que se atope minguada a liberdade de elección do consumidor por calquera circunstancia.
- j) A existencia de risco para a saúde.



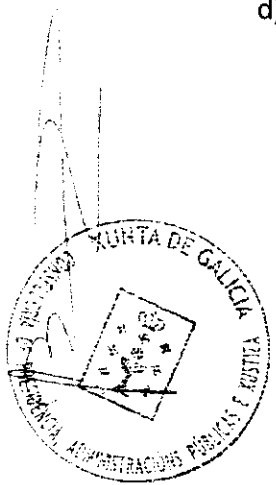


XUNTA DE GALICIA

**Artigo 88. Circunstancias atenuantes.**

Son circunstancias atenuantes as seguintes:

- a) A reparación dos prexuízos producidos ao consumidor e que orixinaron a incoación do procedemento sancionador.
- b) O acordo de reparación co consumidor.
- c) O sometemento dos feitos á arbitrase de consumo.
- d) A simple inobservancia das normas por erro ou ignorancia.





## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 89. Circunstancias mixtas.

Son circunstancias mixtas as seguintes:

- a) O volume de negocio con relación aos feitos obxecto da infracción e a capacidade económica da empresa.
- b) A contía do beneficio obtido.
- c) Os danos ou prexuízos causados aos consumidores.
- d) O número de consumidores afectados.
- e) O grao de intencionalidade.
- f) O período durante o cal se cometeu a infracción.





## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 90. Imposición das sancións.

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

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

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

2. As sancións débense impor de modo que a comisión da infracción non resulte máis beneficiosa para a persoa infractora que o cumprimento das normas infrinxidas.



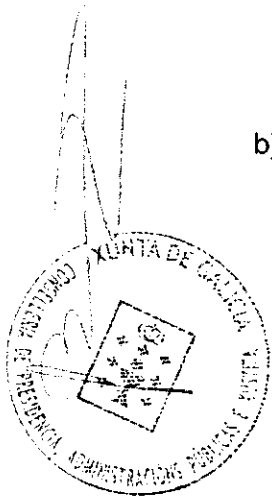


## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 91. Redución e eficacia das sancións.

1. As sancións pecuniarias imponense, dentro dos límites máximos e mínimos correspondentes, nas seguintes contías:

- a) Cunha redución dun setenta por cento, nos supostos de conformidade co contido do acordo de iniciación de expediente sancionador, sempre que este non se inicie como consecuencia de denuncia ou reclamación dunha persoa prexudicada e se xustifica ter rectificadas as circunstancias da infracción cometida. Deberá manifestarse a dita conformidade e xustificarse o ingreso da sanción coa dedución no prazo de alegacións concedido, e o dito acordo porá fin ao procedemento. O ingreso da sanción coa dedución no prazo indicado suporá a conformidade co contido do acordo de iniciación.
- b) No límite mínimo para a sanción prevista para a infracción imputada, nos supostos de conformidade co contido do acordo de iniciación de expediente sancionador sempre que se procedese a satisfacer os consumidores prexudicados pola infracción e se xustificase ter rectificadas as circunstancias da infracción cometida. Neste suposto deberá manifestarse a dita conformidade e xustificarse o ingreso da sanción coa dedución e a satisfacción aos prexudicados pola infracción no prazo dun mes desde a notificación do acordo, o cal porá fin ao procedemento. O ingreso da sanción coa dedución no prazo indicado suporá a conformidade co contido do acordo de iniciación. Nese prazo deberase xustificar, en todo caso, a satisfacción ás persoas prexudicadas pola infracción e ter rectificadas as circunstancias da infracción cometida.
- c) Cunha redución dun vinte e cinco por cento, nos supostos de conformidade coa resolución sancionadora, caso en que deberá manifestarse a dita conformidade e xustificarse o ingreso da sanción coa redución no prazo dun mes desde a notificación da resolución. O ingreso da sanción coa dedución no prazo indicado suporá a conformidade coa resolución sancionadora.



2. A interposición de recursos administrativos ou ante a xurisdición contencioso-administrativa suporá a perda da redución realizada.

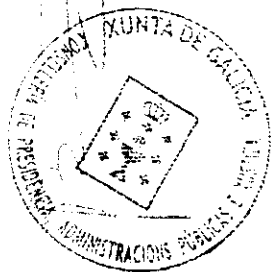


## XUNTA DE GALICIA

3. Sen prexuízo do establecido no punto 5 deste artigo, as resolucións sancionadoras suspenderán a súa executividade sen necesidade de caución ata que se resolva, se for o caso, o recurso contencioso-administrativo interposto contra elas e gañen firmeza en vía xurisdiccional, salvo que, sendo firmes en vía administrativa, non proceda por calquera circunstancia recurso contencioso-administrativo contra elas.

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

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





## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 92. Sancións accesorias.

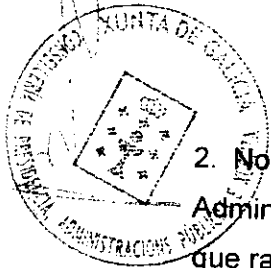
1. A Administración pública competente poderá acordar, como sancións accesorias, fronte ás infraccións en materia de defensa dos consumidores previstas nesta norma:

- a) O comiso da mercadoría adulterada, deteriorada, falsificada, fraudulenta, non identificada ou que poida entrañar risco para o consumidor.

Os gastos derivados das medidas adoptadas no parágrafo anterior, incluídas, entre outras, as derivadas do transporte, distribución e destrución, serán por conta da persoa infractora.

- b) A publicidade das sancións impostas, unha vez que adquiriron firmeza en vía administrativa, así como os nomes, apelidos, denominación ou razón social das persoas naturais ou xurídicas responsables e a índole e natureza das infraccións, sempre que concorra risco para a saúde ou seguridade dos consumidores, reincidencia en infraccións de natureza análoga ou acreditada intencionalidade na infracción.

2. Non terán o carácter de sancións a publicación, por calquera medio, por parte da Administración competente en materia de consumo dos pronunciamentos xudiciais firmes que ratifiquen sancións impostas en vía administrativa.

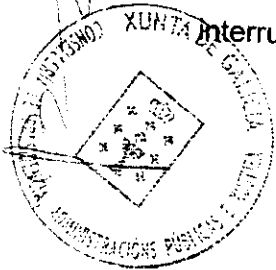




## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 93. Prescrición das infraccións.

1. As infraccións tipificadas por esta lei prescriben aos cinco anos, contados desde o día en que se cometeu a infracción, ou desde a finalización do período de comisión, de se tratar de infraccións continuadas ou de efectos continuados.
2. Excepcionalmente, se os feitos constitutivos de infracción son totalmente descoñecidos por falta de signos externos, o prazo empeza a computarse no momento en que os feitos se manifestan ou son coñecidos.
3. As actuacións xudiciais penais e a tramitación doutros procedementos administrativos sancionadores, se impiden iniciar ou continuar o procedemento para sancionar as infraccións tipificadas por esta lei, suspenden o prazo de prescrición das infraccións.
4. A denuncia ou reclamación dunha persoa prexudicada, a incoación do procedemento sancionador e as demais actuacións que legalmente comporten a interrupción suporán a interrupción da prescrición da infracción.



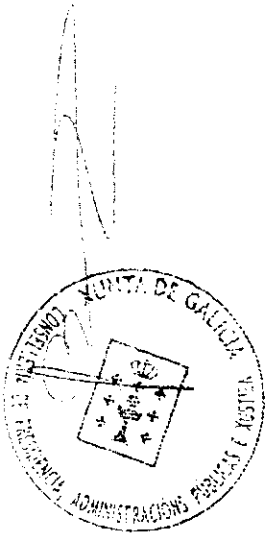




## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 94. Prescrición das sancións.

1. As sancións prescriben no prazo de catro anos a partir do día seguinte ao día en que a resolución sancionadora devén firme, administrativa ou, de ser o caso, xudicialmente.
2. Calquera actuación da Administración pública que exixa o cumprimento das sancións suporá a interrupción da prescrición da sanción.





**Responsabilidade polas infraccións**

**Artigo 95. Responsables.**

1. Son responsables das infraccións tipificadas por esta lei as persoas físicas ou xurídicas que por acción ou omisión participasen na súa comisión.
2. Son responsables das infraccións tipificadas por esta lei, como autores, as persoas físicas ou xurídicas que as cometan.
3. Se na cadea de produción ou comercialización dos bens ou prestación dos servizos interveñen diferentes suxeitos, cada un deles é responsable das infraccións que cometese.

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

4. Tamén se considerarán responsables das infraccións aquelas persoas ou entidades, con independencia da súa natureza xurídica ou do seu carácter ou non de empresa ou titular de empresa, que cooperen na comisión dunha conduta ou omisión infractora ou a encubran, e que suxiran, impoñan, recomenden ou induzan á realización dunha conduta ou omisión infractora.
5. Se unha infracción é imputada a unha persoa xurídica, poden ser consideradas tamén como responsables as persoas que integran os seus organismos reitores ou de dirección ou administración. Para os efectos desta lei, integran os órganos reitores ou de dirección ou administración as persoas que consten nos rexistros públicos como tales, as que fixesen ostentación pública desta condición ou as que actuasen como se a tiveren.



## XUNTA DE GALICIA

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

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

8. As sancións impostas antes da extinción da personalidade xurídica, de non seren satisfeitas na liquidación, transmitense aos socios, socias ou partícipes no capital, os cales deben responder mancomunadamente e ata o límite do valor da cota de liquidación que se lles adxudicase.

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

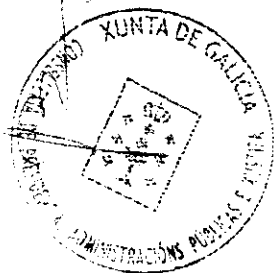




## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 96. Bens identificados.

1. Nas infraccións cometidas en bens envasados ou identificados, considérase responsable a firma ou a razón social que figura na etiqueta ou identificación, salvo que se demostre que se falsificou ou que é responsable algún outro integrante da cadea de distribución ou comercialización.
2. A primeira empresa comercializadora na Comunidade Autónoma de Galicia dun ben envasado ou identificado pode ser considerado responsable da infracción cometida.

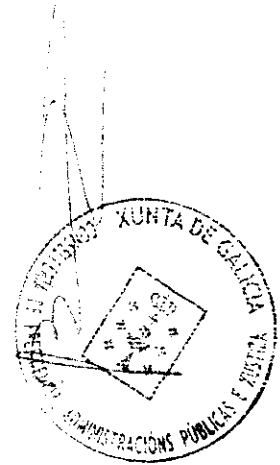




# XUNTA DE GALICIA

## Artigo 97. Bens non identificados.

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





## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 98. Servizos.

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



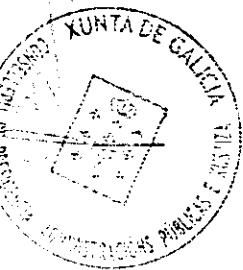


**Artigo 99. Outros responsables.**

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

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

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

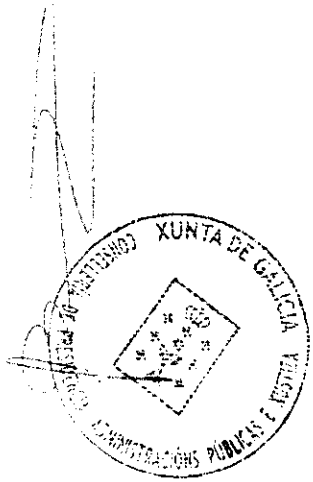




## XUNTA DE GALICIA

### **Artigo 100. Responsabilidade do receptor da contraprestación.**

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







# XUNTA DE GALICIA

## Capítulo IV

### Procedemento sancionador

#### Artigo 101. Iniciación do procedemento sancionador.

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

Enténdese por:

- a) Propia iniciativa: a actuación derivada do coñecemento directo ou indirecto das condutas ou feitos susceptibles de constituír infracción polo órgano que ten atribuída a competencia de iniciación, ben ocasionalmente ou por ter a condición de autoridade pública ou atribuídas funcións de inspección, indagación ou investigación.
- b) Orde superior: a orde emitida por un órgano administrativo superior xerárquico da unidade administrativa que constitúe o órgano competente para a iniciación, e que deberá expresar, na medida do posible, a persoa ou persoas presuntamente responsables, as condutas ou feitos que poidan constituír infracción administrativa e a súa tipificación, así como o lugar, e a data, datas ou período de tempo continuado en que os feitos se produciron.
- c) Petición razoada: a proposta de iniciación do procedemento formulada por calquera órgano administrativo que non ten competencia para inicialo e que tivo coñecemento das condutas ou feitos que puideren constituír infracción, ben ocasionalmente ou ben por ter atribuídas funcións de inspección, indagación ou investigación.

As peticións deberán especificar, na medida do posible, a persoa ou persoas presuntamente responsables, as condutas ou feitos que puideren constituír infracción administrativa e a súa tipificación, así como o lugar, e a data, datas ou período de tempo continuado en que os feitos se produciron.



## XUNTA DE GALICIA

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

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

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

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

4. Poderanse iniciar sucesivos expedientes sancionadores mentres o suxeito responsable persista na realización dunha actuación ou omisión infractora, aplicándose a reincidencia ou reiteración segundo proceda.

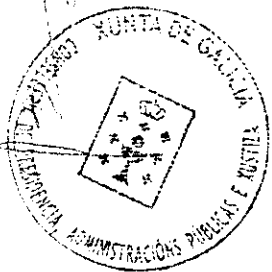




## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 102. Actuacións previas.

1. Con anterioridade á iniciación do procedemento poderanse realizar actuacións previas, incluídas as previstas nos artigos 61 e seguintes desta lei, co obxecto de determinar con carácter preliminar se concorren circunstancias que xustifiquen tal iniciación. En especial, estas actuacións orientaranse a determinar, coa maior precisión posible, os feitos susceptibles de motivar a incoación do procedemento, a identificación da persoa ou persoas que puideren resultar responsables e as circunstancias relevantes que concorran nuns e noutros.
2. As actuacións previas serán realizadas polos órganos que teñan atribuídas funcións de investigación, indagación e inspección na materia ou pola persoa ou órgano administrativo que determine o órgano competente para a iniciación ou resolución do procedemento.





## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 103. Arquivamento de actuacións.

1. Procederá o arquivamento definitivo das actuacións cando non existan indicios de terse realizado o feito denunciado que daría lugar á iniciación dun expediente sancionador ou o feito denunciado non suporía a comisión dunha infracción en materia de consumo.
2. Procederá o arquivamento provisional das actuacións cando non existan indicios de proba necesarios dun feito denunciado para a iniciación dun expediente sancionador ou se descoñezan os presuntos responsables del.
3. Nos supostos de arquivamento provisional, se con posterioridade a este aparecen indicios de proba necesarios do feito denunciado para a iniciación dun expediente sancionador ou se identifican os presuntos responsables del, poderá iniciarse o expediente sancionador correspondente.





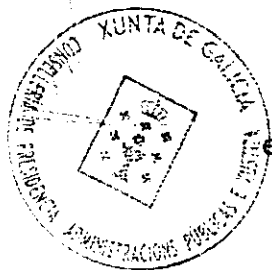
## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 104. Acordo de iniciación de procedemento.

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

- a) Identificación da persoa ou persoas presuntamente responsables.
- b) Os feitos sucintamente expostos que motivan a incoación do procedemento, a súa posible cualificación e as sancións que puideren corresponder, sen prexuízo do que resulte da instrución.
- c) A persoa designada para a instrución do procedemento e, de ser o caso, a persoa designada para a secretaría do procedemento, con expresa indicación do réxime de recusación delas.
- d) Órgano competente para a resolución do procedemento e norma que lle atribúa tal competencia, indicando a posibilidade de que o presunto responsable poida recoñecer voluntariamente a súa responsabilidade, o que daría lugar á resolución do procedemento coa imposición da sanción que proceda.
- e) Medidas de carácter provisional que acordase o órgano competente para iniciar o procedemento sancionador, sen prexuízo das que se poidan adoptar durante este.
- f) Indicación do dereito a formular alegacións e á audiencia no procedemento e dos prazos para o seu exercicio.

2. O acordo de iniciación comunicarase á persoa designada para a instrución do procedemento, con traslado de cantas actuacións existan ao respecto, e mais á persoa que formulou a denuncia, de ser o caso, e notificaráselles ás persoas interesadas, entendendo, en todo caso, por tal a persoa inculpada. Na notificación advertiráselles ás persoas interesadas que, de non efectuaren alegacións sobre o contido da iniciación do procedemento no prazo previsto no artigo 107.1, a iniciación poderá ser considerada proposta de resolución cando conteña un pronunciamiento preciso acerca da responsabilidade imputada.

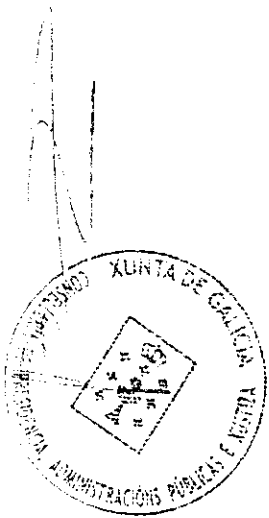




## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 105. Colaboración na tramitación dos procedementos.

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





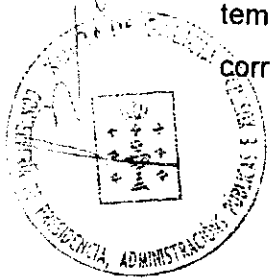
## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 106. Medidas de carácter provisional.

1. Con independencia do establecido no artigo 68, no procedemento sancionador e de conformidade co previsto nos artigos 72 e 136 da Lei de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, o órgano competente para resolver poderá adoptar en calquera momento, mediante acordo motivado, as medidas de carácter provisional que resulten necesarias para asegurar a eficacia da resolución que puiden recaer, o bo fin do procedemento, evitar o mantemento dos efectos da infracción e as exixencias dos intereses xerais.

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

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





## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 107. Actuacións e alegacións ao acordo de iniciación.

1. Unha vez notificado o acordo de iniciación, as persoas interesadas disporán dun prazo de quince días para achegaren cantas alegacións, documentos ou informacións xulguen convenientes e, de ser o caso, propor proba concretando os medios de que pretendan valerse. Na notificación do acordo de iniciación indicaráselles ás persoas interesadas o dito prazo, así como a posta de manifesto do procedemento e a posibilidade de obter copia dos documentos que consten nel, indicando o lugar para isto.
2. A persoa designada para a instrución do procedemento poderá realizar de oficio cantas actuacións resulten necesarias para o exame ou valoración dos feitos, recadando os datos e informacións que sexan relevantes para determinar, se é o caso, a existencia de responsabilidades susceptibles de sanción.
3. Se, como consecuencia da instrución do procedemento, resultar modificada a determinación inicial dos feitos, a súa posible cualificación, as sancións impositivas ou as responsabilidades susceptibles de sanción, notificaráselle todo iso á persoa inculpada na proposta de resolución.



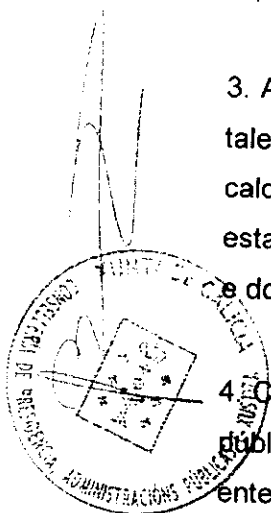




## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 108. Proba.

1. Recibidas as alegacións ao acordo de iniciación ou transcorrido o prazo previsto no parágrafo primeiro do artigo anterior, a persoa designada para a instrución do procedemento poderá acordar a apertura dun período de proba.
2. Na proposta de resolución poderase rexeitar de forma motivada a práctica daquelas probas que sexan improcedentes de acordo co disposto no artigo 137.4 da Lei 30/1992, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común. En xeral, rexeitaranse todas aquelas probas que teñan como finalidade a reprodución de actuacións xa realizadas na fase de actuacións previas.
3. A práctica das probas que o órgano instrutor considere pertinentes, entendéndose por tales aquelas distintas dos documentos que as persoas interesadas poidan achegar en calquera momento da tramitación do procedemento, realizarase de conformidade co establecido no artigo 81 da Lei 30/1992, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común.
4. Cando a proba consista na emisión dun informe dun órgano administrativo ou entidade pública, e sexa admitida a trámite, entenderase que ten carácter preceptivo e poderase entender que ten carácter determinante para a resolución do procedemento, cos efectos previstos no artigo 83.3 da Lei 30/1992, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común.
5. Os feitos constatados pola Inspección de Consumo ou polo persoal funcionario aos cales se lles recoñece a condición de autoridade, e que se formalicen en documento público observando os requisitos legais pertinentes, terán valor probatorio, sen prexuízo das probas que, en defensa dos respectivos dereitos ou intereses, poidan sinalar ou achegar as propias persoas administradas.
6. Para o caso de tomas de mostras, á práctica de proba consistente na realización de probas analíticas seralle de aplicación o establecido no capítulo II do título II desta lei.
7. Cando, como consecuencia dunha reclamación ou por calquera outra circunstancia, o obxecto de valoración ou comprobación sexa unha unidade concreta dun produto, as





## XUNTA DE GALICIA

probas analíticas que procedan realizaranse de acordo co establecido no artigo 63.3.a) e os resultados delas valoraranse dentro do procedemento.

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

9. Corresponderalle á empresa probar o cumprimento das súas obrigas establecidas regulamentariamente, así como as manifestacións realizadas de acordo co establecido no artigo 35 desta lei.

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

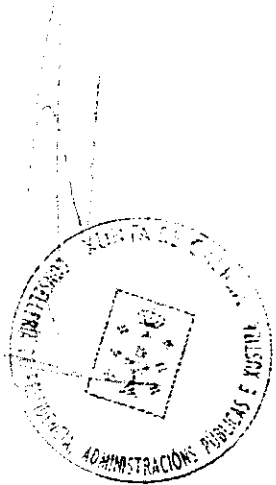




## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 109. Proposta de resolución.

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

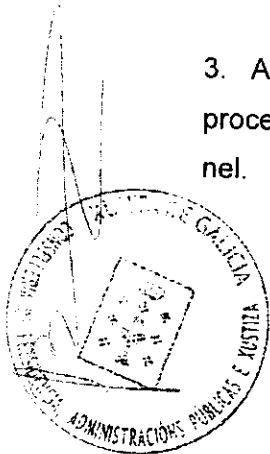




## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 110. Audiencia á proposta de resolución.

1. A proposta de resolución notificaráselles ás persoas interesadas e concederáselles un prazo de quince días para formularen alegacións e presentaren os documentos e informacións que consideren pertinentes ante a persoa designada para a instrución do procedemento.
2. Poderase prescindir de notificar a proposta de resolución cando só figuren no procedemento os documentos existentes no momento de acordar o inicio de procedemento e só sexan tidos en conta os feitos, alegacións e probas aducidas, se é o caso, pola persoa interesada.
3. A proposta de resolución remitirase ao órgano competente para resolver o procedemento, xunto con todos os documentos, alegacións e informacións que consten nel.





## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 111. Resolución do procedemento.

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

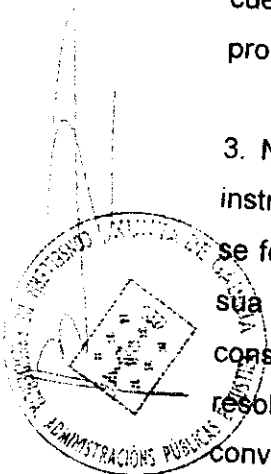
O prazo para resolver o procedemento quedará suspendido ata a terminación das actuacións complementarias. Non terán a consideración de actuacións complementarias os informes que preceden inmediatamente a resolución final do procedemento.

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

3. Na resolución non se poderán aceptar feitos distintos dos determinados na fase de instrución do procedemento, sen prexuízo da súa fixación concreta, salvo os que resulten, se for o caso, da aplicación do previsto no número 1 deste artigo, con independencia da súa diferente valoración xurídica. Non obstante, cando o órgano competente para resolver considere que a infracción reviste maior gravidade que a determinada na proposta de resolución, notificaráselle ao imputado para que achegue cantas alegacións xulgue convenientes, ao cal se lle concederá un prazo de quince días.

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

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





## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 112. Caducidade do procedemento.

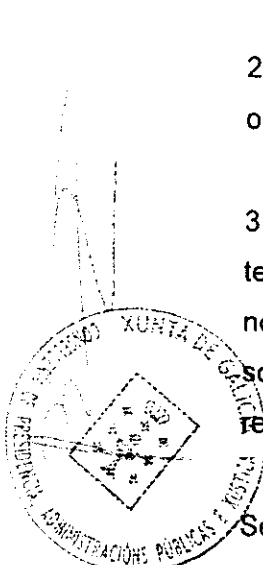
1. Iniciado o procedemento sancionador e transcorridos seis meses desde a notificación á parte interesada de cada un dos trámites previstos no procedemento de aplicación sen que se impulse o trámite seguinte, e sen mediar culpa da parte interesada, producirase a súa caducidade, salvo no caso da resolución,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

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

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

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

4. Unha vez producida a caducidade dun procedemento e declarada esta, poderase iniciar outro mentres non prescribise a infracción.



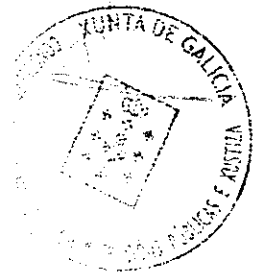


## XUNTA DE GALICIA

### Artigo 113. Notificacións.

1. As notificacións realizaranse no domicilio das persoas interesadas, sempre estas se encontren no territorio español. Tamén se poderán realizar en calquera lugar onde dispoñan de establecemento aberto ao público ou representante autorizado para actuar no seu nome ou que actúe publicamente como tal representante. Cando non poidan realizarse as notificacións nos lugares indicados anteriormente, procederá a notificación de acordo co establecido no número seguinte.

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





## XUNTA DE GALICIA

### **Artigo 114. Inmobilización e comiso de bens ou dereitos.**

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



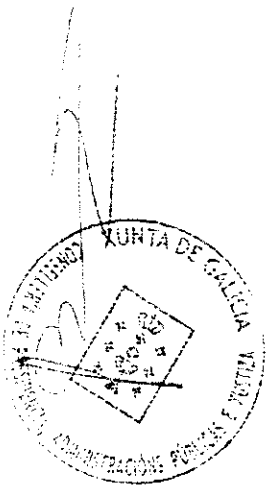




XUNTA DE GALICIA

DISPOSICIÓN ADICIONAIS

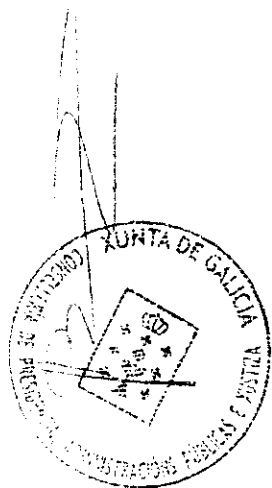
**Primeira.** Corresponde á Comunidade Autónoma de Galicia a competencia para a transposición das directivas da Unión Europea de protección dos consumidores de acordo coa repartición competencial establecida na Constitución española.





## XUNTA DE GALICIA

**Segunda.** A competencia exclusiva da Comunidade Autónoma prevista no artigo 30.1.4 do Estatuto de autonomía de Galicia no ámbito da Administración autonómica será exercida polo Instituto Galego de Consumo, sen prexuízo das competencias previstas nesta lei atribuídas a outros órganos ou administracións.

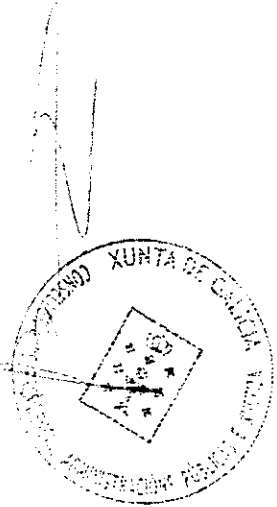




## XUNTA DE GALICIA

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

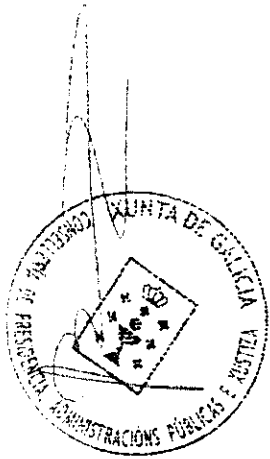
O Laboratorio de Consumo de Galicia, que estará adscrito ao Instituto Galego de Consumo, terá o carácter de laboratorio oficial para todos os efectos.





## XUNTA DE GALICIA

**Cuarta.** Para os efectos do establecido no artigo 81, como infracción grave consideraranse, en todo caso, como indemnizacións a favor dos consumidores o dereito de compensación previsto no Regulamento (CE) 261/2004, sempre que os seus destinatarios teñan aquel carácter e segundo a interpretación do citado regulamento do Tribunal de Xustiza das Comunidades Europeas.





## XUNTA DE GALICIA

**Quinta.** Modificación da Lei 13/2010, do 17 de decembro, do comercio interior de Galicia

Un. Modifícase o número 4 do artigo 25, que pasará a ter a seguinte redacción:

“4. Salvo nos supostos previstos na alínea c) do número 1 deste artigo, nos produtos ofertados no *outlet* deberán figurar con claridade, en cada un deles, o prezo anterior de venda en establecemento comercial ordinario xunto ao prezo actual de venda en establecemento comercial *outlet*; este último prezo deberá ser inferior ao fixado en establecemento ordinario.”

Dous. A alínea d) do número 2 do artigo 32 queda redactada nos seguintes termos:

“d) A disposición de, polo menos, unha praza de aparcamento por cada 20 m<sup>2</sup> de superficie útil de exposición e venda ao público. Esta previsión será desenvolvida mediante regulamento, cuxa aprobación condicionará o momento de entrada en vigor dela establecendo os supostos en que poderá facerse excepción a este criterio de valoración. Así mesmo, deberá preverse a reserva de prazas para persoas discapacitadas nos termos que establece a normativa vixente.”

Tres. Suprímese a alínea g) do número 2 do artigo 32.

Catro. A alínea h) do número 2 do artigo 32 pasa a ser a alínea g) e terá a seguinte redacción:

“g) A materialización no establecemento pretendido de instalacións e medidas de conciliación da vida familiar e laboral, tales como a creación de gardarías, ludotecas ou salas de lactación”.

Cinco. Suprímese a letra b) do artigo 47.

Seis. Modifícase o número 2 do artigo 57, que pasa a ter o seguinte teor literal:

“2. A comunicación non terá carácter constitutivo para o acceso á actividade e realizarase conforme o modelo normalizado que se estableza regulamentariamente, que conterá os seguintes datos:



## XUNTA DE GALICIA

- a) A identificación da empresa, así como da súa persoa titular.
- b) A estrutura e a composición dos órganos de administración e goberno da persoa xurídica.
- c) A relación de produtos ou servizos que configuran a oferta comercial.
- d) O ámbito de actuación.
- e) A clase ou as clases de medios de comunicación para transmitir as propostas de contratos e para recibir as respostas das persoas consumidoras.
- f) A referencia ao sistema comercial previsto e ao lugar para atender as reclamacións dos consumidores e para atender o exercicio por parte destes do dereito de desistencia ou revogación.
- g) Os lugares onde a empresa teña establecidos almacéns e, de ser o caso, locais comerciais relacionados coa actividade para a cal se solicita autorización.

Así mesmo, a comunicación de datos incluirá a manifestación de que a persoa comerciante interesada dispón da documentación acreditativa do cumprimento dos requisitos establecidos nas regulamentacións e nas normas específicas aplicables aos produtos obxecto de comercialización e en calquera outra regulamentación sectorial que resulte aplicable."

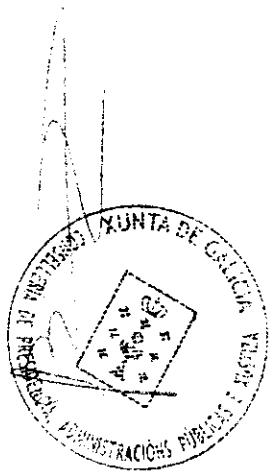
Sete. Modifícanse os números 2 e 5 do artigo 94, que quedan redactados como segue:

"2. A realización das feiras de oportunidades requirirá comunicación previa á dirección xeral competente en materia de comercio, que deberá realizarse cunha antelación mínima dun mes á data do desenvolvemento da feira. Na devandita comunicación indicaranse o número de postos que se van instalar, as persoas comerciantes participantes e o concello onde desenvolven a súa actividade, os produtos obxecto de venda, así como a duración e a localización da feira e a dimensión espacial desta e de cada un dos postos. Así mesmo, deberá achegarse a correspondente comunicación previa ou declaración responsable ao respectivo concello e o informe da Mesa Local do Comercio."



## XUNTA DE GALICIA

"5. As feiras de oportunidades terán unha duración máxima de tres días e poderanse realizar unicamente unha vez ao ano, preferentemente en período de rebaixas. Excepcionalmente, e logo do informe do Observatorio do Comercio de Galicia e da Mesa Local do Comercio, a dirección xeral competente en materia de comercio poderá autorizar a realización dunha segunda feira de oportunidades no período dun ano."

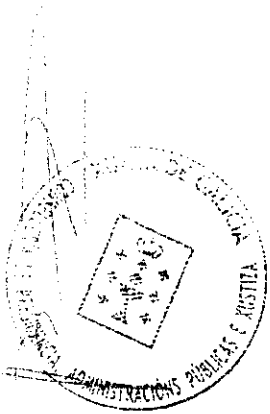




XUNTA DE GALICIA

DISPOSICIÓN TRANSITORIAS

Primeira. Mentres non se aproben a lei e a normativa prevista no artigo 52 e seguintes, relativas ás organizacións de consumidores, seguirá a aplicarse a normativa actual reguladora destas.

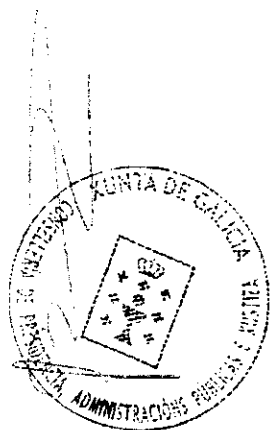






## XUNTA DE GALICIA

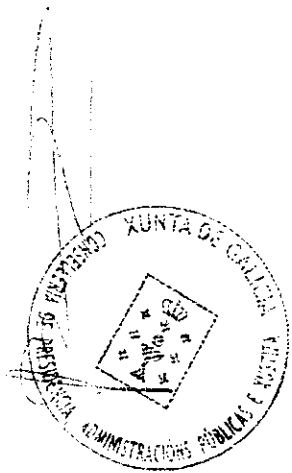
**Segunda.** O Consello Galego de Consumidores e Usuarios será o órgano representativo das organizacións de consumidores mentres non se desenvolva regulamentariamente o artigo 53.





## XUNTA DE GALICIA

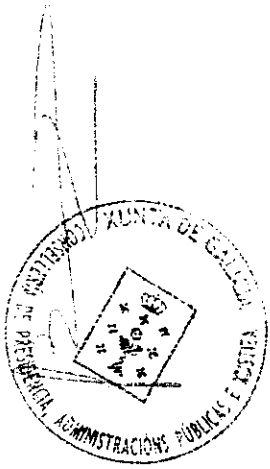
Terceira. As sociedades mercantís públicas autonómicas recollidas no punto 4 do artigo 42 deberanse adherir ao Sistema Arbitral de Consumo no prazo dun ano desde a entrada en vigor desta lei.





# XUNTA DE GALICIA

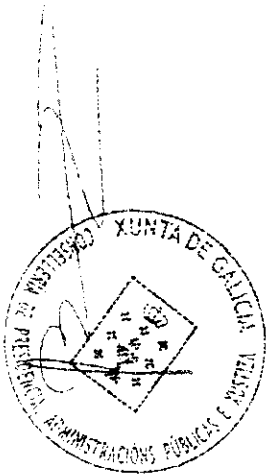
**Cuarta.** Os procedementos sancionadores iniciados con anterioridade á entrada en vigor desta lei tramitaranse de acordo coa normativa anterior.





## XUNTA DE GALICIA

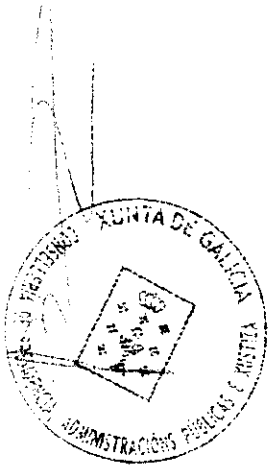
**Quinta.** Mentres non se desenvolva o establecido no artigo 32, relativo ás follas de reclamacións, manterase en vigor o Decreto 375/1998, do 12 de decembro, de follas de reclamacións, sen prexuízo da aplicación do establecido naquel precepto.





## XUNTA DE GALICIA

**Sexta.** As empresas a que fai referencia o número 4 do artigo 33 deberán adaptarse a el no prazo de 18 meses desde a entrada en vigor desta lei.

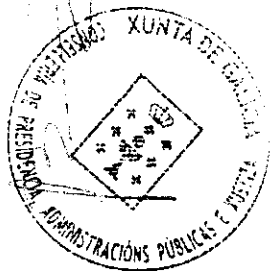




XUNTA DE GALICIA

**DISPOSICIÓN DERROGATORIA**

Derróganse a Lei 12/1984, do 28 de decembro, do Estatuto galego do consumidor e usuario, e as disposicións de rango igual ou inferior a esta lei que se opoñan ao que esta establece.

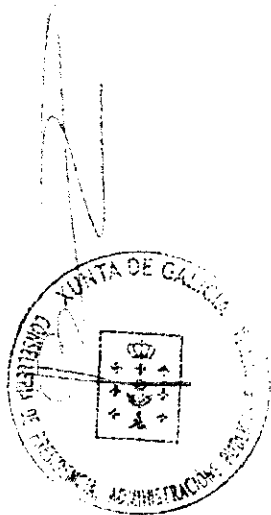




XUNTA DE GALICIA

DISPOSICIÓN DERRADEIRAS

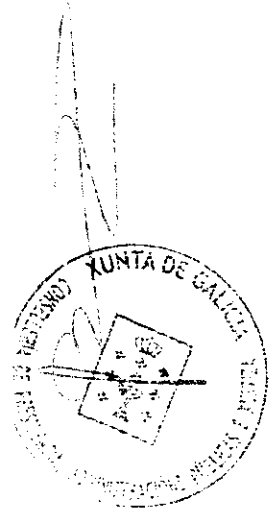
**Primeira.** Autorízase o Goberno galego para ditar as normas precisas de desenvolvemento e aplicación da lei.





# XUNTA DE GALICIA

**Segunda.** Autorízase á Xunta de Galicia para modificar as contías establecidas nesta norma.

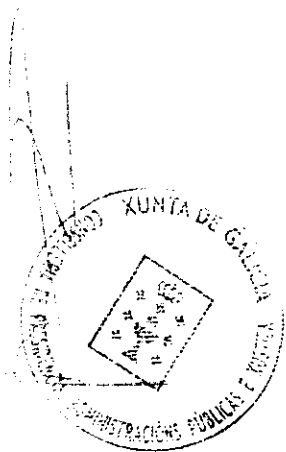






## XUNTA DE GALICIA

Terceira. No prazo de 12 meses desde a entrada en vigor desta lei a Xunta de Galicia elaborará, para a súa remisión ao Parlamento de Galicia, un proxecto de lei regulador das organizacións de consumidores en Galicia.





## XUNTA DE GALICIA

Cuarta. Esta lei entrará en vigor aos 20 días naturais da súa publicación no *Diario Oficial de Galicia*.



Alfonso Rueda Valenzuela  
Conseleiro de Presidencia, Admóns.  
Públicas e Xustiza.

BOLETÍN OFICIAL DO PARLAMENTO DE GALICIA

ESTRUTURA

1. PROCEDEMENTOS DE NATUREZA NORMATIVA
    - 1.1 LEIS E OUTRAS NORMAS
    - 1.2 PROXECTOS E PROPOSICIÓNS DE LEI
    - 1.3 OUTRAS PROPOSTAS DE NORMAS
  2. PROCEDEMENTOS ESPECIAIS DE CARÁCTER INSTITUCIONAL
    - 2.1 INVESTIDURA
    - 2.2 MOCIÓN DE CENSURA
    - 2.3 CUESTIÓN DE CONFIANZA
  3. PROCEDEMENTOS DE CONTROL E IMPULSO
    - 3.1 CONTROL SOBRE AS DISPOSICIÓNS DA XUNTA CON FORZA DE LEI
    - 3.2 COMUNICACIÓNS DA XUNTA DE GALICIA
    - 3.3 EXAME DE PROGRAMAS E PLANS
    - 3.4 ACORDOS, RESOLUCIÓNS OU PROPOSTAS DE COMISIÓNS ESPECIAIS OU DE INVESTIGACIÓN
    - 3.5 MOCIÓNS
    - 3.6 PROPOSICIÓNS NON DE LEI
      - 3.6.1 PROPOSICIÓNS NON DE LEI EN PLENO
      - 3.6.2 PROPOSICIÓNS NON DE LEI EN COMISIÓN
    - 3.7 OUTRAS PROPOSTAS DE RESOLUCIÓN
    - 3.8 PROCEDEMENTOS DE CONTROL ECONÓMICO E ORZAMENTARIO
  4. PROCEDEMENTOS DE INFORMACIÓN
    - 4.1 SOLICITUDES DE COMPARECENCIA
    - 4.2 INTERPELACIÓNS
    - 4.3 PREGUNTAS
    - 4.4 RESPOSTAS A PREGUNTAS
    - 4.5 SOLICITUDES DE DATOS, INFORMES E DOCUMENTOS
  5. PROCEDEMENTOS RELATIVOS A OUTRAS INSTITUCIÓNS E ÓRGANOS
    - 5.1 SOLICITUDE AO GOBERNO DO ESTADO DA ADOPCIÓN DE PROXECTOS DE LEI
    - 5.2 PROCEDEMENTOS RELACIONADOS CO TRIBUNAL CONSTITUCIONAL
    - 5.3 VALEDOR DO POBO
    - 5.4 CONSELLO DE CONTAS
    - 5.5 OUTRAS INSTITUCIÓNS E ÓRGANOS
  6. ELECCIÓN, DESIGNACIÓNS E PROPOSTAS DE NOMEAMENTO
    - 6.1 SENADORES EN REPRESENTACIÓN DA COMUNIDADE AUTÓNOMA
    - 6.2 VALEDOR DO POBO E VICEVALEDORES
    - 6.3 CONSELLEIROS DE CONTAS
    - 6.4 TERNA PARA A PROVISIÓN DE VACANTES DO TRIBUNAL SUPERIOR DE XUSTIZA DE GALICIA
    - 6.5 VOGAIS DA XUNTA ELECTORAL DE GALICIA
    - 6.6 MEMBROS DO CONSELLO DE ADMINISTRACIÓN DA COMPAÑÍA DE RADIO-TELEVISIÓN DE GALICIA
    - 6.7 MEMBROS DO CONSELLO ASESOR DE RADIO-TELEVISIÓN ESPAÑOLA EN GALICIA
    - 6.8 VOGAIS DOS CONSELLOS SOCIAIS DAS UNIVERSIDADES DE GALICIA
    - 6.9 VOGAIS DO CONSELLO DE BIBLIOTECAS
    - 6.10 DELEGACIÓN PARA A DEFENSA DE PROPOSICIÓNS DE LEI DO PARLAMENTO DE GALICIA NO CONGRESO
    - 6.11 OUTRAS ELECCIÓN, DESIGNACIÓNS OU PROPOSTAS DE NOMEAMENTO
  7. COMPOSICIÓN DO PARLAMENTO, RÉXIME E GOBERNO INTERIOR, ORGANIZACIÓN E FUNCIONAMENTO
    - 7.1 COMPOSICIÓN DO PARLAMENTO E OS SEUS ÓRGANOS
    - 7.2 RÉXIME E GOBERNO INTERIOR
    - 7.3 ORGANIZACIÓN E FUNCIONAMENTO DO PARLAMENTO
  8. ADMINISTRACIÓN PARLAMENTARIA
    - 8.1 ORGANIZACIÓN E NORMAS DE FUNCIONAMENTO DOS SERVIZOS
    - 8.2 PERSOAL
    - 8.3 ACTIVIDADES DA ADMINISTRACIÓN PARLAMENTARIA
  9. INFORMACIÓNS E CORRECCIÓNS DE ERROS
    - 9.1 INFORMACIÓNS
    - 9.2 CORRECCIÓNS DE ERROS
-



## BOLETÍN OFICIAL DO PARLAMENTO DE GALICIA

Edición e subscricións: Servizo de Publicacións do Parlamento de Galicia.  
Hórreo, 63. 15702. Santiago de Compostela. Telf. 981 55 13 00. Fax. 981 55 14 25

Dep. Leg. C-155-1982. ISSN 1133-2727